



## 10 zasad odpowiedzialnego kredytowania (Responsible Lending)

### 1. Przejrzystość

Przed zawarciem umowy każdy klient otrzymuje stosowną informację (tzw. „informację przedkontraktową”) dotyczącą warunków i kosztów kredytu oraz obowiązków kredytobiorcy. Powyższą informację klient ma prawo zabrać ze sobą do domu i dokładnie przeanalizować, tak aby podejmując decyzję kredytową dysponował pełną wiedzą o wszystkich jej konsekwencjach.

### 2. Cel podstawowy

Dążymy do znalezienia takiego rozwiązania, które jest najlepiej dopasowane do potrzeb i możliwości klienta. Samo dostarczenie tzw. „informacji przedkontraktowej”, wspomnianej w pkt 1, nie zawsze wystarczy. Klient może nadal potrzebować dodatkowej pomocy w celu podjęcia decyzji, który kredyt jest najbardziej odpowiedni dla jego potrzeb i możliwości finansowych. Dlatego też jesteśmy w każdej chwili gotowi wyjaśnić klientowi w indywidualny sposób najważniejsze cechy proponowanego produktu, w taki sposób, by efekty zawarcia umowy kredytowej były dla niego w pełni zrozumiałe.

### 3. Reklama

Nasze reklamy są jednoznaczne i zawierają wszystkie informacje wynikające z przepisów prawa. W stosownych przypadkach, w reklamach informujemy również o standardowej RRSO, czyli rocznej rzeczywistej stopie oprocentowania.

### 4. Podpis małżonka (partnera)

W przypadkach, gdy wymaga tego ustawodawstwo, prosimy o podpis obojga małżonków (partnerów). O taki podpis prosimy również wtedy, gdy ustawodawca nie nałożył na nas takiego obowiązku, ale kredyt dotyczy większej sumy mogącej mieć znaczny wpływ na budżet gospodarstwa domowego.

### 5. Relacje z klientem

Doceniaamy opinie klientów i ciągle dążymy do usprawniania naszych usług. Skargi i reklamacje klientów traktujemy w sposób poważny i rozpatrujemy je na bieżąco. Koncentrujemy się na rozwiązywaniu problemów klienta oraz wyciągamy z nich wnioski.

### 6. Przychód w relacji do miesięcznych wydatków

Jest dla nas ważne, by klienci byli w stanie spłacić zadłużenie, nie popadając przy tym w problemy finansowe. W celu określenia czy klient ma faktycznie możliwość spłaty zadłużenia, przed przyznaniem kredytu porównujemy miesięczny dochód klienta z jego wydatkami. W trakcie wykonywania tych czynności zawsze pamiętamy o poszanowaniu prywatności klienta.

### 7. Sprawdzanie obecnych zobowiązań

Informacje na ten temat (zarówno pozytywne jak i negatywne) sprawdzamy w dostępnych zewnętrznych bazach danych, przestrzegając przy tym przepisów prawa i biorąc pod uwagę bieżącą sytuację rynkową.

### 8. Odstąpienie od umowy i/albo wcześniejsza spłata

Przed zawarciem umowy kredytowej informujemy klienta o warunkach odstąpienia lub wcześniejszej spłaty kredytu. Nasz proces odstąpienia od umowy kredytowej jest nieuciążliwy, łatwy i prosty, bez skomplikowanych opłat.

### 9. Środowisko

Pod każdym względem stosujemy się do przepisów prawa i regulacji dotyczących kredytów konsumenckich, ochrony klienta i zakazu dyskryminacji (jako absolutne minimum).

### 10. Opieka nad klientem

Staramy się pomagać klientom, którzy popadli w poważne życiowe kłopoty. W ramach naszych możliwości działamy proaktywnie, analizując sygnały wskazujące na pogarszającą się sytuację klienta i zapraszając go do wspólnego poszukiwania rozwiązań.

CF MB