

# ZÁVÄZOK KLIENTOM



# NAŠI KLIENTI SÚ PILIEROM VŠETKÉHO, ČO ROBÍME

**Ako dôveryhodný partner profesionálnych finančných služieb pre viac ako 9 000 firiem po celom svete sme odhodlaní poskytovať vynikajúci klientsky servis.**

V Bibby Financial Services dodržiavame kódex správania a náš Závazok klientom jasne hovorí, čo od nás môžete očakávať. Naši zamestnanci sa vás snažia podporovať a poznávať vaše podnikanie, aby sme pochopili výzvy a príležitosti, s ktorými sa stretávate. Ak sa nám to z nejakého dôvodu nepodarí, dajte nám prosím vedieť. Urobíme všetko, čo bude v našich silách, aby sme to napravili.





# 1

**VERÍME, ŽE  
TRANSPARENTNÁ  
KOMUNIKÁCIA  
POMÁHA BUDOVAŤ  
DÔVERU A DOBRÉ  
VZŤAHY**



# PRESADZUJEME TRANSPARENTNÝ A ČESTNÝ PRÍSTUP

## Zaväzujeme sa:

- Poskytnúť vždy úplné informácie čo sa týka našich služieb a poplatkov
- Nastaviť zmluvy tak, aby boli zrozumiteľné a transparentné
- Zverejniť úplné znenie našich obchodných podmienok, vrátane cenníka doplnkových služieb na našich webových stránkach
- Prideliť každému klientovi kontaktnú osobu/y, ktorej úlohou bude:
  - Predložiť transparentnú ponuku zahŕňajúcu úplné informácie o cenách služieb vrátane podmienok financovania
  - Zodpovedať otázky vzhľadom na uzavreté zmluvy a veci s tým súvisiace
  - Poskytnúť úplné informácie týkajúce sa poplatkov za doplnkové služby



# 2

**VERÍME, ŽE  
NAŠE DLHOROČNÉ  
SKÚSENOSTI  
V ODBORE NÁM  
UMOŽŇUJÚ CITLIVO  
REAGOVAŤ  
NA POTREBY  
NAŠICH KLIENTOV**

# NAŠIM CIEĽOM JE POROZUMIEŤ VÁŠMU PODNIKANIU

## Zaväzujeme sa:

- Poskytnúť vám oporu a porozumenie vo veciach týkajúcich sa vášho podnikania a na základe toho pripraviť ponuku tak, aby presne zodpovedala vašim potrebám
- Pozorne načúvať a snažiť sa reagovať na meniace sa potreby vášho podnikania
- Vopred komunikovať pozmeňovacie návrhy týkajúce sa vašich zmlúv
- Poskytnúť spätnú väzbu k vami vzneseným pozmeňovacím návrhom v časovom horizonte 24 h a navrhnúť prípadné riešenia
- Poskytovať flexibilné služby podporujúce vaše podnikanie nielen v súčasnosti, ale i v budúcnosti



# 3

**VERÍME, ŽE NAŠE  
VZŤAHY BY MALI  
BYŤ ZALOŽENÉ  
NA FÉROVEJ  
KOMUNIKÁCIÍ  
A POROZUMENÍ**

# BUDEME UDRŽIAVAŤ PRAVIDELNÚ KOMUNIKÁCIU

## Zaväzujeme sa:

- Garantovať priateľskú, jasnú a rýchlu odpoveď na otázky a dopyty
- Byť dostupní v pracovných dňoch od pondelka do piatku, vždy od 9 h do 15 h
- Reagovať na akúkoľvek správu zanechanú mimo pracovnej doby do 12:00 nasledujúceho pracovného dňa
- Reagovať na akúkoľvek každodennú žiadosť alebo otázku do 4 h
- Eskalovať sťažnosti, ak sa nenašlo riešenie do 48 h
- Informovať o akýchkoľvek zmenách kontaktných osôb alebo miesta vo dostatočnom predstihu
- Neustále udržiavať vysoký štandard poskytovaných služieb
- Použiť spätnú väzbu klienta na zlepšenie našich služieb