

## DEKLARACJA UCZCIWEJ WINDYKACJI

Szanowni Państwo,

Naszą Misją jest odzyskanie wierzytelności BNP Paribas z poszanowaniem w procesie windykacji norm etycznych, zasad prawnych, oraz godności Dłużnika jako Klienta naszego Banku.

Rozumiemy, jak wielkie oddziaływanie na życie naszych Klientów ma proces windykacji i mając to na uwadze, określamy podstawowe zasady naszego działania.

Wierzimy, że windykacja należności może przebiegać w sposób polubowny bez konieczności sięgania po środki najostrzejsze i niszczące bezpowrotnie dobre relacje z Klientami.

Mając na uwadze naszą Misję określamy i deklarujemy że nasze działania będą zgodne z poniższymi zasadami:

---

**2022**

## I. Nasze zasady prowadzenia działań windykacyjnych:

1. Czynności windykacyjne w BNP Paribas prowadzone będą z poszanowaniem norm etycznych, prawnych, oraz godności Klienta naszego Banku:

- w sposób miły, kulturalny, z poszanowaniem czasu i możliwości rozmowy przez Klienta,
- przez kompetentnych pracowników Banku, działających z uwzględnieniem norm najwyższej należytej staranności,
- według najwyższych standardów bezpieczeństwa obiegu informacji i zachowania zasad tajemnicy bankowej.

2. Działanie pracownika windykacji powinno w pierwszej kolejności zmierzać ku możliwości polubownej spłaty zadłużenia przez Klienta.

3. Nasi pracownicy zobowiązują się do rzetelnego wyjaśniania Klientom zasad procesu windykacji na swoim etapie prowadzonych działań windykacyjnych.

4. Zobowiązujemy się do szczegółowej weryfikacji i kontroli kontrahentów Banku w postaci firm i osób, współpracujących z Bankiem w procesach windykacji.

5. Zobowiązujemy się do wnikliwej analizy wszelkich skarg, zgłoszonych przez Klientów.

6. W przypadku wykrycia nieprawidłowości zobowiązujemy się do niezwłocznego rozpoczęcia działań zmierzających do poprawy działania procesów.

7. Zobowiązujemy się do aktualizacji procedur i procesów w celu podejmowania skutecznych działań windykacyjnych z uwzględnieniem zasad niniejszej Deklaracji

## PODZIĘKOWANIA

Niniejsza Deklaracja stanowi wyraz troski o Klientów Banku, którzy mają problemy w spłacie swoich zobowiązań.

Stworzyli ją Pracownicy Banku, którzy na co dzień mają kontakt z Klientami i którzy uważnie wsłuchują się w ich potrzeby i oczekiwania. Dziękujemy za ich zaangażowanie.

Dziękujemy również naszym Klientom, którzy dostarczają nam inspiracji do tworzenia rozwiązań i narzędzi do skutecznej pomocy Klientom.