

# ZÁVAZEK KLIENTŮM

# NAŠI KLIENTI JSOU PILÍŘEM VŠEHO, CO DĚLÁME

**Jako důvěryhodný partner profesionálních finančních služeb pro více než 9 000 firem po celém světě jsme odhodláni poskytovat vynikající clientský servis.**

V Bibby Financial Services dodržujeme etický kodex a náš Závazek klientům jasně říká, co od nás můžete očekávat. Naši zaměstnanci se vás snaží podporovat a poznávat vaše podnikání, abychom pochopili výzvy a příležitosti, se kterými se setkáváte. Pokud se nám to z nějakého důvodu nepodaří, dejte nám prosím vědět. Uděláme vše, co bude v našich silách, abychom to napravili.



# 1

**VĚŘÍME, ŽE  
TRANSPARENTNÍ  
KOMUNIKACE  
POMÁHÁ BUDOVAL  
DŮVĚRU A DOBRÉ  
VZTAHY**



# PROSAZUJEME TRANSPARENTNÍ A ČESTNÝ PŘÍSTUP

## Zavazujeme se:

- Poskytnout vždy úplné informace ohledně našich služeb a poplatků
- Nastavit smlouvy tak, aby byly srozumitelné a transparentní
- Zveřejnit úplné znění našich obchodních podmínek, včetně ceníku doplňkových služeb na našich webových stránkách
- Přidělit každému klientovi kontaktní osobu/y, jejímž úkolem bude:
  - Předložit transparentní nabídku zahrnující úplné informace o cenách služeb včetně podmínek financování
  - Zodpovědět otázky ohledně uzavřených smluv a věcí s tím souvisejících
  - Poskytnout úplné informace týkající se poplatků za doplňkové služby

# 2

**VĚŘÍME, ŽE NAŠE  
DLOUHOLETÉ  
ZKUŠENOSTI V OBORU  
NÁM UMOŽŇUJÍ  
CITLIVĚ REAGOVAT  
NA POTŘEBY  
NAŠICH KLIENTŮ**

# NAŠÍM CÍLEM JE POROZUMĚT VAŠEMU PODNIKÁNÍ

## Zavazujeme se:

- Poskytnout vám oporu a porozumění ve věcech týkajících se vašeho podnikání a na základě toho připravit nabídku tak, aby přesně odpovídala vašim potřebám
- Pozorně naslouchat a snažit se reagovat na měnící se potřeby vašeho podnikání
- Dopředu komunikovat pozměňovací návrhy týkající se vašich smluv
- Poskytnout zpětnou vazbu vámi vzneseným pozměňovacím návrhům v časovém horizontu 24 h a navrhnout případná řešení v průběhu 48 h od jejich obdržení
- Poskytovat flexibilní služby podporující vaše podnikání nejen v současnosti, ale i v budoucnosti

# 3

**VĚŘÍME, ŽE NAŠE  
VZTAHY BY MĚLY  
BÝT ZALOŽENY  
NA FÉROVÉ  
KOMUNIKACI  
A POROZUMĚNÍ**

# BUDEME UDRŽOVAT PRAVIDELNOU KOMUNIKACI

## Zavazujeme se:

- Garantovat přátelskou, jasnou a rychlou odpověď na dotazy a poptávky
- Být dostupní v pracovní dny od pondělí do pátku, vždy od 9 h do 15 h
- Reagovat na jakoukoli zprávu zanechanou mimo pracovní dobu do 12:00 následujícího pracovního dne
- Reagovat na jakoukoli každodenní žádost nebo dotaz do 4 h
- Eskalovat stížnosti, pokud nebylo nalezeno řešení do 48 h
- Informovat o jakýchkoli změnách kontaktních osob nebo místa s alespoň týdenním předstihem
- Neustále udržovat vysoký standard poskytovaných služeb
- Použít zpětnou vazbu klientů pro zlepšení našich služeb

