



Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży

Warszawa, 03 lutego 2025 r.

Credit Agricole deklaruje odpowiedzialną sprzedaż

Bank Credit Agricole podpisał Deklarację Odpowiedzialnej Sprzedaży i zobowiązał się do przestrzegania etycznych standardów w relacjach z klientami. To trzeci bank w Polsce, który jest sygnatariuszem tej deklaracji.

Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży to pierwsze w Europie tego typu przedsięwzięcie, zainicjowane przez polskie instytucje finansowe. Gospodarzem dokumentu jest Federacja Konsumentów, a patronatem obejmuje go Związek Banków Polskich.

Deklaracja powstała, aby podnosić i upowszechniać standardy etyczne w relacjach instytucji finansowych z klientami, edukować biznes i konsumentów, zwiększać zaufanie do branży finansowej oraz przeciwdziałać nieuczciwym praktykom. Przed podpisaniem deklaracji, każda instytucja musi najpierw pozytywnie przejść szczegółowe badanie niezależnego audytora.

- Konsumenty chcą mieć pewność, że standardy obsługi stosowane przez instytucje finansowe gwarantują najwyższy poziom rzetelności, przejrzystości i odpowiedzialności. Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży, jako suma wyników bardzo szczegółowego, zewnętrznego audytu oraz wartości, które przyjmują na siebie instytucje finansowe daje tę pewność. Gratulujemy wyników i witamy w elitarnym gronie podmiotów, dla których każdy konsument jest szczególnie ważny. – podkreśla Monika Kosińska-Pyter, Prezeska Zarządu federacji Konsumentów.

Przystępując do deklaracji, bank Credit Agricole wzmacnia spójność społeczną i przeciwdziała wykluczeniu. Jednocześnie zobowiązuje się: oferować przejrzyste produkty i transparentnie je promować; uwzględniać w codziennych działaniach głos konsumentów, a także zapewniać im odpowiednią edukację. Bankowi zależy, żeby każdy klient miał wiedzę o korzyściach, kosztach i potencjalnym ryzyku, a tym samym mógł podejmować świadome decyzje finansowe.

- Jesteśmy bankiem, który chce mieć najlepsze relacje z klientami. Chcemy budować je na zaufaniu i transparentności. Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży bardzo nam w tym pomaga, bo wskazuje standardy i dobre praktyki, do których możemy się dostosowywać - mówi Damian Ragan, wiceprezes zarządu Credit Agricole.

W badaniu przed przystąpieniem do Deklaracji, audytorzy docenili wiele mocnych stron Credit Agricole. Bank uzyskał maksymalną liczbę punktów m.in. za korzystanie z prostego języka w komunikacji z klientami, zarówno w materiałach marketingowych, jak i dokumentacji. Świadczy to o dużej dbałości o transparentność i jasność przekazu.

Maksymalną ocenę przyznano bankowi za działania edukujące klientów i podnoszące ich finansową świadomość. Niski odsetek reklamacji świadczy o tym, że bank nie wprowadza klientów w błąd. Audytorzy docenili również troskę o bezpieczeństwo klientów z grup wrażliwych. Bank stosuje procedury dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami i uwzględnia ich specyficzne potrzeby w procesie sprzedaży.

- Jesteśmy dumni z wyników audytu, ale czujemy też odpowiedzialność jaką nakłada na nas Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży. Nie możemy obniżyć standardów, żeby nikogo nie zawieść - podkreśla Damian Ragan.

Dodatkowych informacji udzielają:

Przemysław Przybylski
Rzecznik Prasowy Credit Agricole
tel. 519 019 041
e-mail: prprzybylski@credit-agricole.pl

Michał Herde
Członek Zarządu Federacji Konsumentów
m.herde@federacja-konsumentow.org.pl