



Standardy zrównoważonego rozwoju

Relacje z klientami

Lipiec 2024



Nasze podejście

Klienci to nasi kluczowi interesariusze. Wspieramy ich w bezpiecznym i wygodnym korzystaniu z usług bankowych oraz w podejmowaniu świadomych decyzji finansowych. Mamy świadomość odpowiedzialności za nasz wpływ na ich kondycję finansową. Odpowiedzialność ta przejawia się w tym, że:

- oferujemy produkty i usługi, które wspierają kondycję finansową klientów,
- oceniamy, jak produkty i usługi, które dodajemy do oferty, wpływają na czynniki ESG, w tym te związane z naszymi klientami,
- upraszczamy ofertę, żeby klienci mogli ją łatwo zrozumieć i świadomie z niej korzystać,
- kierujemy się zasadą „zero tolerancji” dla niewłaściwej sprzedaży produktów (ang. misseling),
- jasno i przejrzysto informujemy o kosztach i ryzyku związanych z korzystaniem z naszych produktów i usług,
- stosujemy mKanon – nasz autorski standard prostej i zrozumiałej komunikacji z klientami i innymi interesariuszami,
- wspieramy zdrowe finanse klientów, aby mogli płynnie zarządzać swoimi zobowiązaniami i mieć pewność co do swojej przyszłości finansowej,
- dbamy o prywatność danych klientów,
- zapewniamy im odpowiedni poziom cyberbezpieczeństwa i pomagamy im unikać zagrożeń w sieci,
- dokładnie analizujemy skargi, które otrzymujemy.

Nasze polityki i procedury

Polityka wprowadzania nowych produktów

Nasza polityka wprowadzania nowych produktów określa zasady zapewnienia zgodności produktów finansowych mBanku z potrzebami i prawami klientów. Dopasowanie produktów do potrzeb potencjalnych użytkowników odbywa się przez kontrolę procesu sprzedaży oraz analizę reklamacji i skarg. Bank prowadzi politykę „zero tolerancji” dla niewłaściwych zasad sprzedaży produktów.

Dokument ten określa ogólne reguły, według których wprowadzamy do oferty nowe produkty i modyfikujemy istniejące. Zapewnia, że są one:

- zgodne ze strategią i wartościami mBanku, w tym empatią i klientocentrycznością,
- bezpieczne dla klientów oraz dla nas, w tym m.in. uwzględniają nasze standardy bezpieczeństwa,
- zgodne z przepisami oraz naszymi wewnętrznymi politykami.

Każdy nowy produkt oceniamy pod kątem jego wpływu na czynniki ESG, a dokładnie na realizację celów społecznych i ochronę środowiska naturalnego.

Analizę przeprowadzamy na wszystkich etapach – od planowania i wdrożenia, po ewentualne modyfikacje. Produkty (i zmiany wobec nich) oceniane są pod kątem ich wpływu na pięć aspektów środowiskowych.

Ocena wpływu na czynniki ESG odbywa się w specjalnej aplikacji, która służy również do oceny innych aspektów każdego produktu dodanego do oferty banku. Produkty podlegają przeglądowi zgodnie z określonymi procedurami akceptacji. Dzięki takiemu podejściu ograniczamy ryzyko wprowadzenia produktów, które negatywnie wpływają na aspekty ESG, nie odpowiadają potrzebom klientów lub szkodzą reputacji mBanku.

Polityka informacyjna mBanku S.A. w zakresie komunikacji z inwestorami, mediami oraz klientami

Prowadzimy otwartą i przejrzystą komunikację, uwzględniającą potrzeby interesariuszy. Bank gwarantuje interesariuszom powszechny i równy dostęp do informacji, zgodnie z najwyższymi standardami rynkowymi i obowiązującym prawem. Obowiązek prowadzenia polityki informacyjnej wynika z dostosowania się banku do Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach oraz Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego.

mKanon – prosta i jasna komunikacja

W swojej codziennej pracy wszyscy pracownicy mają obowiązek stosować mKanon. Określa on zasady prostej i zrozumiałej komunikacji z klientami i innymi interesariuszami. Powinna być ona: jasna, wyczerpująca, krótka, poprawna językowo, szczerza, empatyczna oraz typu „my”. W mKanonie kładziemy nacisk na to, aby uważnie słuchać klientów. Zanim zaproponujemy im konkretne produkty czy usługi, musimy umiejętnie zdefiniować to, czego potrzebują. Nasi klienci mają różne doświadczenia i oczekiwania. Naszym zadaniem jest przygotować i dopasować komunikację tak, aby odpowiadała na ich potrzeby. mKanon stosujemy we wszystkich formach naszej komunikacji, zarówno w obsłudze klienta, w działaniach promocyjnych, jak i w komunikacji wewnętrznej.

Polityka bezpieczeństwa danych osobowych i Polityka zarządzania danymi osobowymi w czasie (retencji)

Ochronę danych osobowych oraz praw i wolności osób, których dane dotyczą, traktujemy jako warunek zachowania wiarygodności. Wszystkie spółki Grupy wdrożyły i spełniają wymogi RODO, a osiem z nich posiada status niezależnego administratora danych i ustanowiło stanowisko Inspektora Ochrony Danych. Działając w ten sposób, spółki szanują wszelkie prawa klientów, kontrahentów, pracowników i innych osób, których dane dotyczą, a ich prywatność jest chroniona.

Kwestie ochrony danych osobowych uregulowaliśmy w „Polityce bezpieczeństwa danych osobowych” oraz „Polityce zarządzania danymi osobowymi w czasie (retencji)”. Dokumenty te określają prawa osób, których dane dotyczą, oraz obowiązki mBanku jako

administratora danych. Regulują także sposób realizacji przez bank obowiązków wynikających z RODO, w szczególności:

- zasady przetwarzania danych, tj.: legalności, minimalizacji i adekwatności danych, integralności i poufności, prawidłowości, określenie celu przetwarzania oraz czasu przechowywania danych,
- sposób wykonywania praw osób, których dane dotyczą,
- dopełnienie obowiązków informacyjnych,
- bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, w tym zasady postępowania w przypadku naruszeń danych.

Ponadto, polityka opisuje obowiązki mBanku jako administratora danych osobowych. Zgodnie z polityką domyślnie stosujemy zasady prywatności w fazie projektowania (ang. „privacy by design”) i zasady prywatności w ustawieniach domyślnych (ang. „privacy by default”), oraz przeprowadzamy oceny wpływu na prywatność.

mBank posiada inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować pod adresem: inspektordanychosobowych@mbank.pl. Więcej informacji na temat ochrony danych osobowych i wdrażania jej w mBanku znajduje się na naszej [stronie internetowej](#).

Polityka i należyta staranność w zakresie bezpieczeństwa informacji i cyberbezpieczeństwa

Grupa gwarantuje bezpieczeństwo źródeł informacji mBanku i innych spółek Grupy – zarówno w Polsce jak i w oddziałach zagranicznych. Grupa zapewnia ochronę poufności, integralności, dostępności i autentyczności informacji. Zobowiązuje się także do utrzymania ciągłości usług świadczonych klientom i reagowania na wszelkie zdarzenia w tym zakresie.

Zgodnie z “Polityką bezpieczeństwa informacji” Grupa mBanku:

- postrzega zarządzanie bezpieczeństwem informacji jako ważny element zarządzania bankiem,
- uznaje cyberbezpieczeństwo za szczególny rodzaj bezpieczeństwa informacji,
- zapewnia bezpieczeństwo klientom oraz pracownikom poprzez ciągły rozwój wielowarstwowego modelu obrony w cyberprzestrzeni,
- określa wymogi prawne (w szczególności związane z bezpieczeństwem informacji) oraz zapewnia zgodność prowadzonych działań z zewnętrznymi regulacjami,
- aktualizuje wewnętrzne przepisy bezpieczeństwa informacji oraz stosuje standardy bezpieczeństwa,
- zarządza incydentami związanymi z bezpieczeństwem informacji i cyberbezpieczeństwem,
- koordynuje działania związane z tworzeniem oraz utrzymywaniem ciągłości planów działania,
- ocenia zagrożenia w kontekście bezpieczeństwa informacji i podejmuje działania w celu ograniczenia tych zagrożeń,

- stale podnosi kompetencje swoich pracowników, w szczególności w zakresie rozwoju produktów bankowych i eliminowania nowych zagrożeń,
- zapewnia zasoby niezbędne do realizacji procesów bezpieczeństwa oraz wdrażania nowych zabezpieczeń,
- podnosi świadomość klientów oraz pracowników w zakresie bezpieczeństwa poprzez działania edukacyjne
- rozwija i stale doskonali system zarządzania bezpieczeństwem informacji
- angażuje wszystkich pracowników w realizację "Polityki Bezpieczeństwa Informacji mBanku S.A".

Polityki bezpieczeństwa oraz cyberbezpieczeństwa:

- Polityka zapobiegania nadużyciom
- Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu
- Polityka bezpieczeństwa informacji
- Polityka cyberbezpieczeństwa
- Polityka bezpieczeństwa płatności internetowych
- Polityka zarządzania ciągłością działania
- Polityka czystego biurka i ekranu
- Polityka mediów społecznościowych
- Polityka bezpieczeństwa płatności internetowych
- Polityka outsourcingu

Odpowiedzialne rozpatrywanie reklamacji i skarg

Posiadamy publicznie dostępne, jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania reklamacji i skarg, gwarantujące uczciwość, rzetelność, bezstronność i zgodność z prawem oraz zasadami uczciwego handlu i dobrego postępowania.

Reklamacje są dla nas naturalnym źródłem wiedzy o tym, które części naszej oferty mogą powodować niezadowolenie wśród klientów. Dlatego wdrożyliśmy specjalnym program identyfikacji przyczyn i zmniejszania liczby zgłoszeń reklamacyjnych. Proces rozpatrywania reklamacji jest nadzorowany przez specjalnie utworzone stanowisko ds. doświadczenia klienta, a Rada Nadzorcza na bieżąco monitoruje te procesy.

Wszelkie reklamacje zgłaszane przez klientów rozpatrujemy zgodnie z przepisami prawa oraz naszymi wewnętrznymi regulacjami. Staramy się je rozpatrzyć w możliwie najkrótszym terminie. Choć nie jesteśmy do tego zobowiązani przepisami zewnętrznymi, wprowadziliśmy dla klientów korporacyjnych możliwość odwołania się od decyzji reklamacyjnej. Apelację rozpatruje zawsze inna osoba niż ta, która prowadziła sprawę w pierwszej kolejności.

Przykład:

W 2016 roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wydał opinię w sprawie rzekomo nieprawidłowych opłat za korzystanie z kapitału w umowach kredytu



hipotecznego. Na podstawie tej opinii Sąd Okręgowy w Łodzi nakazał mBankowi zwrot opłat.

W odpowiedzi na te decyzje administracyjne i wyroki dotyczące mBanku S.A., bank proaktywnie informował dotkniętych klientów o przysługujących im prawach i możliwościach dalszego działania oraz dokonał zwrotu korzyści uzyskanych na podstawie zawartych umów na konta klientów. Ponadto w IV kwartale 2022 roku, po zakończeniu fazy pilotażowej, mBank uruchomił atrakcyjny program ugód dla klientów posiadających kredyty hipoteczne we franku szwajcarskim. Klienci mają możliwość przewalutowania kredytu we franku szwajcarskim na złote i zmniejszenia pozostałej kwoty kapitału do spłaty. Proces ugodowy jest sprawny i nie obciąża kredytobiorcy wieloma formalnościami. Warunki umorzenia ustalane są indywidualnie i podlegają negocjacom. Ugoda umożliwia klientom definitywne wyeliminowanie ryzyka kursowego. Szczegółowy opis programu ugód dostępny jest na specjalnej stronie internetowej: [mBank ugody frankowe](#)

Inne polityki dotyczące klientów

Więcej szczegółów zagadnień dotyczących odpowiedzialnego budowania relacji z klientami opisujemy w innych dokumentach dotyczących naszych standardów zrównoważonego rozwoju. Dotyczącą m.in. usług inwestycyjnych, polityk kredytowych czy etycznego postępowania. Można je znaleźć na stronie: www.mbank.pl/o-nas/odpowiedzialnosc-spoleczna/standardy-odpowiedzialnego-biznesu/.