

HUSK ETIKK OG GOD SKIKK

Express Bank legger vekt på å være en etisk korrekt bank.

Hva sier loven?

- Vi skal være lojale og handle ordentlig overfor våre kunder
- Vi skal ikke villede, gi uriktige opplysninger eller utelate vesentlig informasjon

Hvorfor er etikk viktig?

- God etikk forebygger dårlig omtale i mediene
- Tillit gir mersalg

Du er vår ambassadør og før du avslutter et lån/kreditt forventer vi at du:

Kommuniserer alle aspekter av kredittavtalen tydelig og forståelig:
Gebyrer - Renter - Avdrag

Informerer kunden og selger produktet på en rimelig måte, inklusive informasjon om angreretten.

Unngå å selge noe som ikke er av kundens interesse eller behov.

Svarer konkret og korrekt på kundens spørsmål vedr. Express Banks produkter.

Hvis du ikke kan svare på kundens spørsmål vedr. Express Banks produkter (inkl. klager), kontakter eller henviser til Express Banks kundeservice.

Viktigst av alt... kunden må ikke føle seg presset til å ta opp et lån eller en kredit

Følgende eksempler er uakseptabelt og uetisk atferd:

- Oppfordre en som ønsker å betale for en vare kontant, til å ta en kreditt/lån og innfri det før tid slik at man kan gjennomføre et salg av finansiering.
- Oppfordre/presse en kunde til å kjøpe en vare og ta opp en kreditt/lån, som du vet ikke passer til kundens behov eller ønsker.

Eksempel: Du selger en vare - ved bruk av finansiering - som er veldig avansert (og dyrere) - enn hva kunde har opplyst at han behøver.

- Å unngå å gi kunden opplysninger om omkostningene ved å ta opp en kreditt/lån.

Express Bank

BNP PARIBAS GROUP 