

## Polityka ochrony konsumentów

### Cele i zakres dokumentu

„Polityka ochrony konsumentów” obowiązuje w Banku i w tych spółkach zależnych, które obsługują klientów indywidualnych. Określa ona model kontroli zapewniający ochronę praw konsumentów, niezależnie od tego, czy korzystają z usług Grupy Kapitałowej czy pośredników działających w jej imieniu. Dokument zawiera też zapisy dotyczące klientów wrażliwych.

### Jakie zagadnienia związane z ESG opisuje polityka?

Polityka wprowadza m.in. następujące zasady obsługi konsumentów:

- Rzetelne traktowanie: Konsumenti mają prawo do obsługi opartej na wysokich standardach etycznych, w tym do traktowania z szacunkiem, uczciwie, sprawiedliwie i bez dyskryminacji.
- Klientocentryczny model produktów i usług: Produkty i usługi finansowe muszą być projektowane z uwzględnieniem cech i potrzeb konsumentów oraz powinny zapewniać im odpowiedni poziom ochrony.
- Odpowiedzialna polityka cenowa: Konsumenti mają prawo do uczciwej ceny za produkty i usługi finansowe. Wszystkie opłaty i prowizje muszą być przejrzyste i opisane w umowach i informacjach przekazywanych konsumentom przed ich zawarciem.
- Przejrzysta komunikacja: Relacje z konsumentami muszą być oparte na zasadach przejrzystości. Dostarczane im dokumenty powinny zawierać informacje o warunkach oferowania produktów i usług, a także o związanych z nimi ryzyku.
- Edukacja finansowa: Grupa Kapitałowa powinna realizować programy edukacji skupione na wiedzy o produktach i usługach finansowych. Dzięki nim konsumenci mogą lepiej zrozumieć szanse i ryzyka, aby podejmować świadome decyzje finansowe.

Kwestie dot. rzetelnego i spersonalizowanego traktowania konsumentów muszą być uwzględniane w szkoleniach dla pracowników. Szczególnie dotyczy to tych z nich, którzy mają bezpośredni kontakt z konsumentami (w tym pośredników). W treści szkoleń należy zwracać uwagę na kwestie poprawnej sprzedaży oraz odpowiedniości produktów i usług dla konsumenta, w tym pod kątem jego możliwości do wywiązywania się z zobowiązań. Szkolenia powinny odbywać się cyklicznie i obejmować element oceny wiedzy pracowników.

Polityka przewiduje też odpowiedzialne podejście do innowacji podczas tworzenia i dostosowywania produktów i usług. Celem jest tu zaspokojenie ewoluujących oczekiwań konsumentów przy jednoczesnym zagwarantowaniu włączenia społecznego i cyfryzacji. Ma to zapewnić łatwiejszy dostęp do usług finansowych oraz minimalizować bariery i ryzyka dla konsumentów.

Polityka opisuje również standardy dotyczące obsługi klientów wrażliwych. Jest to grupa konsumentów, którzy ze względu na swoją sytuację osobistą są bardziej niż inni narażeni na negatywne skutki lub straty finansowe bądź osobiste. Sygnały wskazujące na to, że konsument może być podatny na zagrożenia obejmują m.in.: niepełnosprawność, choroby, ograniczenia związane z wiekiem, niezdolność do pracy, niski poziom kluczowych kompetencji, trudną

sytuację ekonomiczną czy szczególną sytuację rodzinną lub życiową. Grupa Kapitałowa stosuje szczególne zasady obsługi klientów zidentyfikowanych jako wrażliwych, tak aby działać w ich najlepszym interesie i oferować niestandardowe rozwiązania, gdy to tylko możliwe. Dotyczy to m.in. kwestii takich jak:

- projektowanie inkluzywnych produktów i usług,
- zrozumiała i włączająca komunikacja,
- zapobieganie nadużyciom finansowym (np. gdy opiekun niewłaściwie wykorzystuje zasoby finansowe podopiecznego bez jego zgody),
- zapobieganie nadmiernemu zadłużeniu i odpowiedzialne udzielanie kredytów,
- windykacja i odzyskiwanie należności z uwzględnieniem kryteriów wrażliwości.

### Najwyższy szczebel zarządzania, który odpowiada za politykę

Za sporządzenie i aktualizację polityki odpowiada dyrektor Departamentu Zapewnienia Zgodności. Polityka opisuje kompetencje Lokalnego Komitetu Marketingu i Monitoringu Produktów (LMMC) w zakresie monitoringu i zarządzania ochroną konsumentów. Określa też rolę Zarządu i Rady Nadzorczej Banku, które nadzorują realizację planów okresowych dotyczących tego obszaru.

### Stosowanie w spółkach zależnych Banku

Polityka obowiązuje w Banku oraz w spółkach Erste Leasing i Erste TFI.