

# KODEKS DOBRYCH PRAKTYK

Bibby Financial Services Polska

**BIBBY**  
FINANCIAL SERVICES



# WSZYSTKO CO ROBIMY, ROBIMY DLA NASZYCH KLIENTÓW

**Jesteśmy partnerem w zakresie profesjonalnych usług finansowych dla ponad 9 000 firm na całym świecie. Nasi klienci obdarzają nas zaufaniem, dlatego robimy wszystko, aby zapewnić im doskonałą obsługę**

W Bibby Financial Services przestrzegamy kodeksu etycznego i zobowiązań wobec klientów, dzięki temu wiesz, czego możesz się po nas spodziewać. Nasi pracownicy wspierają Twoją firmę na każdym etapie jej rozwoju.



# 1

**WIERZYMY, ŻE  
OTWARTOŚĆ  
I SZCZERA  
KOMUNIKACJA  
POMAGAJĄ BUDOWAĆ  
RELACJE OPARTE NA  
ZAUFANIU**



# STAWIAMY NA SZCZEROŚĆ I BEZPOŚREDNIA, KOMUNIKACJĘ

**Zobowiązujemy się do tego, że:**

- Zawsze będziesz wiedział za co płacisz i nie zaskoczemy Cię żadnymi opłatami dodatkowymi.
- Zawsze będziesz wiedział do czego potrzebujemy Twoich dokumentów.
- Zawsze będziesz wiedział jakie warunki musisz spełniać , żeby otrzymać finansowanie.
- Jeśli będziesz potrzebował rozszerzenia zakresu usług, z których korzystasz, prześlemy Ci kompletną ofertę wraz z kosztami.
- Gdyby warunki Twojej umowy wymagały zmiany (np. z powodów zmian na rynku lub zmian w sytuacji Twojej firmy), Twój Doradca porozmawia z Tobą o szczegółach telefonicznie i potwierdzi je mailem lub listownie.

**BIBBY**  
FINANCIAL SERVICES



# 2

**WIERZYMY, ŻE  
BIZNES OPARTY NA  
PARTNERSKICH  
RELACJACH  
PRZYNOŚI KORZYŚCI  
OBU STRONOM**

# DZIAŁAMY PO PARTNERSKU

## Zobowiązujemy się do tego, że:

- Będziesz miał do dyspozycji swojego Doradcę, który będzie Twoim przewodnikiem na każdym etapie współpracy.
- Twój Doradca przykłada dużą wagę do poznania specyfiki Twojej działalności, dzięki czemu jest w stanie maksymalnie dopasować warunki naszej współpracy do Twoich potrzeb.
- Wyznaczymy zespół do opieki nad Twoim portfelem wierzytelności. Będziesz dokładnie wiedział, kto opiekuje się Twoją firmą oraz kto będzie kontrolował płatności od Twoich kontrahentów
- Dobre relacje z klientami to nasza codzienność. Dlatego stale słuchamy opinii naszych klientów, aby dowiedzieć się, co robimy dobrze lub co możemy poprawić.
- Jeśli Twój Odbiorca nie zapłaci w terminie, nie zostawimy Cię samego. Nasz Zespół do spraw windykacji zaangażuje się w odzyskanie środków.
- Jeśli relacje z Twoim Doradcą nie odpowiadają Twoim potrzebom biznesowym, zawsze możesz to zgłosić. Obiecujemy, że sprawą zajmiemy się w ciągu 24 godzin od Twojego zgłoszenia. Wspólnie znajdziemy rozwiązanie.
- Najpóźniej w ciągu następnego dnia roboczego prześlemy Ci informację zwrotną na temat zgłoszonej przez Ciebie reklamacji.

# 3

**WIEMY, ŻE OD  
DOSTĘPU DO  
GOTÓWKI ZALEŻY  
SUKCES TWOJEJ  
FIRMY**

# **OBIECUJEMY PROSTY I SZYBKI DOSTĘP DO ŚRODKÓW FINANSOWYCH**

**Zobowiązujemy się do tego, że:**

- Będziesz mógł online w prosty i intuicyjny sposób sprawdzić informacje o swoich rozliczeniach.
- Będziesz mógł prosto i szybko zmienić warunki finansowania bez zbędnych formalności podpisując dokumenty wszystkimi możliwymi sposobami.
- Wyślemy gotówkę z faktur i rozliczamy spłaty najpóźniej w ciągu następnego dnia roboczego
- Szybko odpowiadamy na Twoje zapytania i wnioski - zawsze będziesz wiedział, na jakim etapie jest Twoja sprawa i czego możesz od nas oczekiwać