



Standardy zrównoważonego rozwoju

Relacje z klientami

Listopad 2022



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.

Nasze polityki i procedury

Polityka wprowadzania nowych produktów

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

- zgodne z strategią i wartościami mBanku, w tym dotyczącymi empatii i filozofii „myślenia klientem”, którymi się kierujemy,
- 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.

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, szczerą, empatyczną 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

Ten dokument stworzyliśmy zgodnie z „Ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO)”. Opisuje on zasady, które wprowadziło RODO, oraz to, jak je realizujemy. Tymi zasadami są m.in. zgodność przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa, adekwatność danych dla realizowanego celu, ich poufność i prawidłowość oraz minimalizacja zakresu przetwarzanych danych. W banku obowiązuje też zasada RODO, jaką jest rozliczalność.

Określamy, jakie uprawnienia mają osoby występujące w roli podmiotu danych, z którymi nawiązujemy relację, i jak te uprawnienia realizujemy. Obejmuje to m.in. prawo tych osób do:

- dostępu do ich danych,
- usunięcia tych danych,
- ograniczenia ich przetwarzania,
- sprzeciwu oraz niepodleganiu automatycznej decyzji.

Polityka ta opisuje też obowiązki mBanku jako administratora danych. Zgodnie z nią stosujemy zasady „prywatności z założenia” (ang. *privacy by design, privacy by default*), i oceniamy skutki przetwarzania dla ochrony danych osobowych (ang. *privacy impact assessment*).

W mBanku działa inspektor danych osobowych, do którego można napisać na adres: inspektordanychosobowych@mbank.pl. Więcej informacji na temat ochrony danych i jej realizacji w mBanku można znaleźć [na naszej stronie](#).

Polityka retencji danych osobowych

Nasza „Polityka zarządzania danymi osobowymi w czasie” powstała zgodnie z RODO. Określa ona zasady, sposób i czas, przez który przetwarzamy dane osobowe. Opracowaliśmy ją, żeby zapewnić, że odbywa się to z poszanowaniem praw i wolności osób, których te dane dotyczą. Polityka ta opisuje m.in., w jaki sposób:

- określamy terminy, po których anonimizujemy lub usuwamy dane osobowe,
- kto w banku uczestniczy w procesie zarządzania danymi w czasie.

W ten sposób zapewniamy zarówno zgodność naszych procedur z prawem, jak i ciągłość prowadzonej przez nas działalności biznesowej.

Polityka bezpieczeństwa informacji

Informacje, które posiadamy, szczególnie te dotyczące klientów, to zasób, o którego bezpieczeństwo dbamy szczególnie. Informacje te chronimy niezależnie od formy ich utrwalenia. Zapewniamy ich bezpieczeństwo w zakresie ochrony poufności, integralności, dostępności oraz autentyczności. Stosujemy standardy bezpieczeństwa wypracowane zgodnie z międzynarodowymi normami i najlepszymi praktykami. W realizację tej polityki angażujemy wszystkich pracowników mBanku.

Polityka cyberbezpieczeństwa

Dzięki tej polityce zapewniamy wysoki poziom cyberbezpieczeństwa w zakresie usług, jakie świadczymy klientom, oraz w relacjach z innymi instytucjami finansowymi. Bezpieczny system wymiany informacji chroni tajemnicę przedsiębiorstwa, tajemnicę bankową oraz wizerunek mBanku. Wizję tę realizujemy m.in. w taki sposób:

- dopasowujemy poziom cyberbezpieczeństwa do naszego innowacyjnego biznesu,
- zapewniamy w tym celu niezbędne zasoby,
- wypełniamy obowiązki prawne dotyczące bezpieczeństwa,
- podnosimy świadomość pracowników i klientów,
- zarządzamy ryzykiem cyberzagrożeń i stosujemy w tym celu system wczesnego wykrywania, szacowania, reagowania oraz wyciągania wniosków,
- zarządzamy incydentami,
- stosujemy odpowiednie zasady współpracy z dostawcami i partnerami biznesowymi,
- niezmiennie doskonalimy nasze systemy bezpieczeństwa.

Inne polityki związane z bezpieczeństwem klientów

Kwestii zachowania dobrych relacji z klientami w kontekście cyberbezpieczeństwa dotyczą również inne polityki wewnętrzne, które stosujemy:

- **Polityka w zakresie zarządzania ciągłością działania:** Pomaga ona przygotować mBank na zdarzenia nadzwyczajne, zminimalizować ich negatywne skutki i przywrócić jego normalną działalność, gdy wystąpią,
- **Polityka czystego biurka i ekranu:** Obowiązuje wszystkich naszych pracowników. Ogranicza ryzyko ujawnienia osobom nieuprawnionym informacji chronionych. W ten sposób dbamy o prywatności danych naszych klientów,
- **Polityka korzystania z portali społecznościowych:** Określa, w jaki sposób nasi pracownicy mogą korzystać z mediów społecznościowych. Stosujemy ją m.in., żeby zachować poufność informacji służbowych,
- **Polityka bezpieczeństwa płatności internetowych:** Określa zasady i metody, dzięki którym usługi płatnicze online, które świadczymy naszym klientom, są bezpieczne i zgodne z najlepszymi praktykami.



Inne polityki dotyczące klientów

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