

Kunden- charta

18. August 2021



- 1.** Wir glauben an eine Welt, in der jeder seine Ziele erreichen kann. Unser **Versprechen** ist es, vielen Menschen einen verantwortungsvollen Zugang zu finanziellen Mitteln zu ermöglichen. Dabei machen wir es häufig auch denjenigen Menschen möglich, ihre Ziele zu erreichen, die von traditionellen Instituten zu Unrecht ausgeschlossen werden. So fördern wir finanzielle Teilhabe.
- 2.** Wir stehen für ein exzellentes **Benutzererlebnis** für unsere Kunden durch den Einsatz moderner Technologien und persönlicher Beratung. Unsere Kreditvergabe erfolgt schnell, einfach und unkompliziert und in der Regel vollständig digital.
- 3.** Unsere **Technologie** basiert auf den Vorteilen modernster datenbasierter Verfahren („AI – Artificial Intelligence“). Unter Verwendung einer Vielzahl an Datenpunkten können auxmoney's eigenentwickelte Modelle Risiken genauer und differenzierter berechnen als klassische Methoden. Die von uns verwendeten Modelle unterliegen strenger Kontrolle, auch um implizite Diskriminierung („bias“) durch Algorithmen auszuschließen und den ethischen Einsatz von AI sicherzustellen.
- 4.** Unsere **Produkte** erfüllen höchste Standards hinsichtlich Transparenz und Verständlichkeit. Bei der Vermittlung von Kreditangeboten verwenden wir für alle Kundengruppen eine klar verständliche Sprache. Zusätzliche Aufklärung erfolgt durch qualifizierte und geschulte Mitarbeiter des Kundenservice. Es werden keine für den Kunden entscheidungsrelevante Informationen, insbesondere für den Kunden nachteilige Informationen, zurückgehalten oder falsch dargestellt.
- 5.** Bei der **Kreditvergabe** handeln wir jederzeit verantwortungsbewusst. Jede Kreditanfrage wird hinsichtlich ihrer Leistbarkeit für den Kunden überprüft. Bei begründeten Zweifeln an der Rückzahlungsfähigkeit erstellen wir kein Kreditangebot.
Falls bei unseren Kunden nach einer Kreditaufnahme Zahlungsengpässe entstehen sollten, unterstützen wir unsere Kunden und erarbeiten gemeinsam individuelle Lösungen, um nachhaltig zu helfen.
- 6.** Wir glauben an die **Eigenverantwortung** unserer Kunden. Deshalb unterstützen wir unsere Kunden dabei, ihre Kreditwürdigkeit über die Zeit selbst zu verbessern. Dafür stellen wir Informationen zum Thema „Financial Wellbeing“ und zum Kreditvergabeprozesses zur Verfügung. Darüber hinaus arbeiten wir mit Schuldnerberatungen zusammen und stellen sicher, dass Kunden und Interessenten bestmöglich über Risiken einer Kreditaufnahme informiert werden.
- 7.** In unserer **Kundenberatung** agieren wir partnerschaftlich und auf Augenhöhe. Wir üben keinen Druck aus (wie z.B. eine enge zeitliche Limitierung eines Kreditangebotes) und helfen unseren Kunden, die für sie passenden Produkte auszuwählen. Sämtliche Kundenprozesse und uns selbst auferlegte Qualitätsstandards werden in unserem „Customer Service Handbook“ beschrieben und regelmäßig auf Effektivität und Verbesserungspotential überprüft. Unsere Kundenberater werden regelmäßig und mit Hinblick auf beste verantwortungsvolle Kundenberatung geschult.
- 8.** Alle Kundendaten werden mit größter Sorgfalt behandelt. Wir verfolgen höchste **Datenschutz- und Sicherheitsstandards**.

9. Die Ermittlung von **Kreditzinsen** basiert bei uns auf der Risikobewertung des Kunden. Unser Ziel ist es, die Zinsbelastung unserer Kunden nachhaltig zu senken. Über die mit unseren Kunden gesammelte Erfahrung können wir bestehenden Kunden in der Regel sowohl den finanziellen Spielraum erweitern als auch einen niedrigeren Zinssatz anbieten.
10. Wir berechnen **Gebühren** für die Vermittlung von Krediten sowie in Fällen, in denen bei uns Zusatzaufwände entstehen (z.B. bei Zahlungsverzug). Wir sind jederzeit transparent und informieren unsere Kunden im Vorfeld über mit der Kreditaufnahme verbundene Gebühren sowie Möglichkeiten der Vermeidung von Zusatzkosten.
11. Unser Ziel ist eine marktführende **Kundenzufriedenheit**. Diese erheben wir regelmäßig in Form des Net Promoter Scores. Wir holen uns kontinuierlich Feedback unserer Kunden ein und lassen dieses strukturiert in unsere Weiterentwicklung einfließen. Rückfragen unserer Kunden sowie etwaige Beschwerden werden in der Regel innerhalb von 48 Stunden bearbeitet.