

# Verantwortungsvolle Kreditvergabe für Verbraucher

Kodex





## Präambel **Unsere Verantwortung**

Die Mitgliedsbanken des Bankenfachverbandes sind sich ihrer Verantwortung als Kreditgeber bewusst. Sie vergeben Kredite verantwortungsvoll, weil sie sichergehen wollen, dass Sie als Kunde Ihren Kredit auch zurückzahlen können. Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, haben sich die Verbandsmitglieder die in dem vorliegenden Kodex genannten Verhaltensregeln gegeben. Der Kodex gilt für alle Ratenkredite und Rahmenkredite, die Verbraucher seit dem 11. Juni 2010 bei den Mitgliedsbanken aufgenommen haben. Dabei geht dieser Kodex über das Gesetz hinaus.

Die Mitglieder des Bankenfachverbandes haben sich zur Einhaltung des Kodexes verpflichtet. Verstöße können zum Ausschluss aus dem Verband führen.

## Inhalt

1. Vor Vertragsschluss
2. Kreditantrag
3. Kreditentscheidung
4. Kreditvertrag
5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten
6. Beschwerdeverfahren
7. Finanzierung im Handel
8. Qualitätsmanagement
9. Soziale Verantwortung
10. Finanzielle Allgemeinbildung

## 1. Vor Vertragsschluss

### Verständliche Werbung

Wir stellen sicher, dass sämtliche Materialien und Maßnahmen zur Werbung klar und verständlich gestaltet sind.

### Vollständige Informationen

Wir stellen Ihnen vor Abschluss eines Kreditvertrages Informationen zu allen wesentlichen Kreditbestimmungen in Textform zur Verfügung. Dazu zählen:

- der effektive Jahreszins, · sämtliche Kosten des Kredits,
- der Rückzahlungsbetrag, · die Höhe, die Termine und die Anzahl der Raten,
- die für den Kredit geltenden Vertragsbedingungen,
- Ihre Rechte als Kunde (Widerrufsrecht, vorzeitige Rückzahlung).

### Erläuterungen

Gerne erläutern wir Ihnen vor Abschluss eines Kreditvertrages die Einzelheiten der Ihnen angebotenen Kreditprodukte.

### Genügend Zeit

Wir geben Ihnen ausreichend Zeit, sämtliche Informationen zur Kenntnis zu nehmen und abzuwägen.

## 2. Kreditantrag

### Datenschutz und Bankgeheimnis

Wir behandeln Ihre persönlichen Angaben zu jeder Zeit vertraulich, auch falls Sie nicht unser Kunde werden oder zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr unser Kunde sind.

### Gewissenhafte Bonitätsprüfung

Wir führen bei Ihnen eine angemessene und sorgfältige Bonitätsprüfung durch. Dabei setzen wir verschiedene Verfahren ein:

- Abfrage von Auskunfteien, · Scoring, · Einkommensermittlung,
- Haushaltsrechnung, · Prüfung anderer Kreditverpflichtungen.

Sie können uns bei der Bonitätsprüfung unterstützen, indem Sie Ihre Angaben auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.

### Information über Anfrage von Auskunfteien

Wenn Sie einen Kreditantrag stellen, fragen wir Sie, ob Sie damit einverstanden sind, dass wir eine Auskunftei über Ihre Person anfragen. Wir informieren Sie darüber, dass wir Ihre Angaben an diese Auskunftei weiterleiten.

### 3. Kreditentscheidung

#### Differenzierte Entscheidung statt Diskriminierung

Bei der Kreditentscheidung diskriminieren wir nicht nach:

- Rasse, · ethnischer Herkunft, · Geschlecht, · Religion, · Behinderung, · Alter,
- sexueller Identität.

#### Information über Scoring

Wir teilen Ihnen auf Ihren Wunsch gerne mit, wie wir Scoringverfahren bei der Bonitätsprüfung zum Einsatz bringen, indem wir:

- den Scorewert nennen, · die für das Scoring verwendeten Datenarten nennen,
- die Bedeutung des Scorewertes mitteilen.

#### Erläuterung der Kreditablehnung

Wenn wir Ihren Kreditantrag nach sorgfältiger und vollautomatisierter Prüfung ablehnen müssen, erläutern wir auf Ihren Wunsch, warum Sie die Kreditvoraussetzungen nicht erfüllt haben.

### 4. Kreditvertrag

#### Kreditbedingungen

Wir informieren Sie im Kreditvertrag klar und verständlich über alle Kreditbedingungen und stellen Ihnen ein Exemplar Ihres Vertrages zur Verfügung.

#### Detaillierter Tilgungsplan

Auf Ihren Wunsch erstellen wir für Sie gerne zusätzlich zum Kreditvertrag einen Tilgungsplan, in dem die monatlichen Ratenzahlungen mit den Kreditkosten, den Zinsen und dem Tilgungsanteil aufgeführt sind.

#### Vorzeitige Rückzahlung

Sie haben die Möglichkeit, Ihren Kredit jederzeit ganz oder teilweise vorzeitig zurückzuzahlen. Gerne erklären wir Ihnen, wie sich die uns gesetzlich zustehende Vorfälligkeitsentschädigung berechnet.

### 5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten

Wir behandeln etwaige Zahlungsschwierigkeiten mit Verständnis und tun unser Möglichstes, um Ihnen die Rückzahlung Ihres Kredits zu erleichtern. Dabei gehen wir bei Anzeichen von Zahlungsproblemen auf Sie zu, um eine Lösung zu finden. Wir können Sie noch besser unterstützen, wenn Sie selbst sich frühzeitig an uns wenden.

## 6. Beschwerdeverfahren

Wir bieten Ihnen ein Beschwerdeverfahren an, um etwaige Meinungsverschiedenheiten sachlich und fair zu behandeln.

## 7. Finanzierung im Handel

Wir schulen unsere Finanzierungspartner im Handel regelmäßig, um unsere hohen Standards bei der Kreditvergabe zu gewährleisten.

## 8. Qualitätsmanagement

### Richtlinien

Wir haben interne Richtlinien über die Vergabe von Krediten und prüfen regelmäßig, ob diese Richtlinien eingehalten werden.

### Regelmäßige Mitarbeiterschulungen

Wir schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig über die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und bankinterner Richtlinien sowie über den Umgang mit unseren Kunden.

## 9. Soziale Verantwortung

Wir ergreifen verschiedene Maßnahmen, um als Unternehmen soziale Verantwortung zu übernehmen. Dazu zählen die Ausbildung von Auszubildenden, die Unterstützung sozialer Projekte oder Sponsoring von Sport und Kultur.

## 10. Finanzielle Allgemeinbildung

Wir fördern die finanzielle Allgemeinbildung, indem wir im Internet verschiedene Informationen zu Finanzthemen bereitstellen, Dozententätigkeiten wahrnehmen, Broschüren veröffentlichen bzw. uns in Schulprojekten engagieren.

Berlin, Juni 2010

Herausgegeben vom Bankenfachverband e.V.  
Littenstraße 10 · 10179 Berlin · [www.bfach.de](http://www.bfach.de)

