

## Mobilität bewahren

Die Renault Bank und NISSAN BANK stehen zu ihren Kunden



## Renault Bank NISSAN BANK

### Ziel

Die RCI Banque Deutschland (mit den Geschäftsbereichen Renault Bank und NISSAN BANK) ermöglicht in Zahlungsschwierigkeiten geratenen Kunden frühzeitig individuelle Handlungsoptionen, um den Darlehensvertrag und somit die Mobilität ihrer Kunden zu sichern.

### Maßnahme

Unvorhergesehene Ereignisse wie Arbeitslosigkeit oder Krankheit können dazu führen, dass ein Kunde plötzlich unverschuldet in Zahlungsschwierigkeiten gerät. Die Renault Bank und NISSAN BANK versuchen dann, gemeinsam mit dem Kunden individuelle Lösungen zu gestalten. Kundenservice-Mitarbeiter der Autobank entwickeln schon frühzeitig je nach finanzieller Situation individuelle Handlungsalternativen. Dazu können besondere Zahlungsvereinbarungen oder Vertragsverlängerungen gehören, um die monatliche Ratenbelastung zu reduzieren. Manchem Kunden hilft eine Stundung der Raten, um einen temporären finanziellen Engpass zu überbrücken. In einigen Fällen ist auch eine Vertragsumschreibung auf einen anderen Darlehensnehmer eine sinnvolle Alternative.

### Ausblick

Der frühzeitige Dialog mit Kunden, die in Zahlungsschwierigkeiten geraten sind, ist ein wichtiger Baustein für eine erfolgreiche Partnerschaft zwischen Kunde und Bank. Das Auto ist heute für viele Verbraucher ein unverzichtbares Mittel, um zur Arbeit zu gelangen. Die Renault Bank und NISSAN BANK ermöglichen auch in Zukunft Mobilität mit flexiblen und individuellen Finanzlösungen.

**Maßnahme in Kraft seit**  
Januar 2010

### Aus dem Kodex

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.«

### Kontakt

RCI Banque S.A. Niederlassung  
Deutschland  
Horst Urban  
Abteilungsleiter Forderungsmanagement  
Tel.: 02131 4012100  
Karl-Werner Homberger  
Abteilungsleiter Kundenservice  
Tel.: 02131 4012150  
[www.renault-bank-kontakt.de](http://www.renault-bank-kontakt.de)  
[www.nissan-bank-kontakt.de](http://www.nissan-bank-kontakt.de)