

Zasady dobrych praktyk  
w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem  
hipotecznym

Warszawa, 18.07.2017r.

## SPIS TREŚCI

|  |   |
|--|---|
| ROZDZIAŁ I – Postanowienia ogólne.....   | 3 |
| ROZDZIAŁ II – Podstawowe normy etyczne i standardy postępowania.....                   | 3 |
| ROZDZIAŁ III – Zasady postępowania w stosunkach z klientem.....                        | 4 |
| ROZDZIAŁ IV – Zasady wynagradzania osób zajmujących się obsługą kredytową klienta..... | 5 |
| ROZDZIAŁ V – Zasady postępowania Spółki ze skargami i reklamacjami klientów .....      | 6 |
| ROZDZIAŁ VI – Zasady postępowania Spółki ze specjalistami ds. kredytów.....            | 6 |
| ROZDZIAŁ VII – Zasady postępowania specjalisty ds. kredytów.....                       | 7 |
| <br>   |   |
| ZAŁĄCZNIK – Wzór oświadczenia o zapoznaniu się i przestrzeganiu zasad                  |   |

## **ROZDZIAŁ I - POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejsze „Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym”, zwane dalej zasadami, stanowią zbiór przepisów zawierających normy etyczne oraz regulujących standardy postępowania Spółki i osób (zwanymi dalej: specjalistami ds. kredytów) za pośrednictwem których Spravia Sp. z o.o. wykonuje czynności w zakresie świadczenia usług związanych z oferowaniem kredytów hipotecznych, a także zbiór przepisów określających sposób wynagradzania specjalistów ds. kredytów.

Wypracowane zasady służą ochronie interesów Klientów korzystających z usług Spółki. Zasady zostały opracowane w oparciu o wymogi Ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017r.(zwanej dalej: Ustawą)

## **ROZDZIAŁ II- PODSTAWOWE NORMY ETYCZNE I STANDARDY POSTĘPOWANIA**

Za podstawowe wartości i normy etyczne Spravia uznaje następujące zasady:

1. Spółka działa uczciwie i rozważnie z poszanowaniem słusznego interesu klientów,
2. Spółka wykonuje czynności zawodowe według najlepszej woli i wiedzy, w sposób rzetelny, z zachowaniem należytej staranności,
3. Spółka postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań,
4. Spółka wykonuje zawód w sposób niezależny,
5. Spółka dąży do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to być przydatne do dostosowania jego oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług do sytuacji klientów,
6. Spółka chroni informacje o klientach i dba o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem,
7. Spółka obowiązana jest zabezpieczyć przed ujawnieniem lub niepożądanym wykorzystaniem wszystkich informacji odnoszących się do Klienta uzyskanych w związku z wykonywaniem czynności zawodowych,

8. Spółka zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru,
9. W relacjach z klientem Spółka kieruje się podstawowymi normami, do których należą:
  - a) profesjonalizm,
  - b) doświadczenie,
  - c) kompetencje,
  - d) bezpieczeństwo,
10. Spółka dba o to, by jej personel miał odpowiednie kompetencje zawodowe, tj. aby posiadał wiedzę z zakresu parametrów cenowych ofert kredytowych i rynku kredytów hipotecznych,
11. Spółka starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, dążąc do wyjaśnienia i polubownego rozstrzygnięcia sporów,
12. Spółka wykonując czynności pośrednika kredytu hipotecznego spełnia wymogi informacyjne określone w ustawie,
13. Spółka przyjęła zasady dobrych praktyk do stosowania i dba o to, by jego personel stosował się do jego zasad, a także udostępnia swoim klientom do wglądu pełną treść zasad.

## **ROZDZIAŁ III – ZASADY POSTĘPOWANIA W STOSUNKACH Z KLIENTEM**

Specjalista ds. kredytów w relacjach z klientami powinien kierować się następującymi zasadami:

1. Przed rozpoczęciem współpracy specjalista ds. kredytów powinien poinformować klienta o konieczności wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu umożliwienia współpracującemu bankowi lub innemu podmiotowi kontaktu z klientem,
2. Specjalista ds. kredytów powinien poinformować klienta o instytucjach, z którymi współpracuje i których oferty mogą być wzięte pod uwagę przy oferowaniu kredytów hipotecznych,
3. Specjalista ds. kredytów powinien w sposób zrozumiały, dostosowany do indywidualnych potrzeb klienta wyjaśnić cechy charakterystyczne proponowanych kredytów hipotecznych,

4. Specjalista ds. kredytów przekazuje wszelkie informacje w sposób zrozumiały dla klienta i udziela wyczerpujących informacji, używa określeń powszechnie zrozumiałych i unika specjalistycznego języka,
5. Sposób prezentacji ofert nie może stanowić osobistej rekomendacji specjalisty ds. kredytów,
6. Skorzystanie z porady specjalista ds. kredytów nie zobowiązuje klienta do złożenia wniosku kredytowego,
7. Przed złożeniem wniosku kredytowego specjalista ds. kredytów odpowiada na pytania dotyczące oferty nie pobierając od klienta żadnych opłat,
8. Specjalista ds. kredytów wypełnia swoje obowiązki przestrzegając powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym zapisów Ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017r., w szczególności jest zobowiązany do spełniania wymogów informacyjnych określonych w Ustawie według wewnętrznej instrukcji Spółki.

## **ROZDZIAŁ IV – ZASADY WYNAGRADZANIA OSÓB ZAJMUJĄCYCH SIĘ OBSŁUGĄ KREDYTOWĄ KLIENTA**

1. Sposób wynagrodzenia specjalisty ds. kredytów Spravii, który świadczy usługi związane z oferowaniem kredytów hipotecznych, jest uczciwy i przejrzysty,
2. Sposób wynagrodzenia specjalisty ds. kredytów uwzględnia interesy klientów,
3. Wynagrodzenie specjalisty ds. kredytów jest ustalone w oparciu o kwotę kredytu hipotecznego udzielonego przez bank,
4. Wynagrodzenie nie jest uzależnione od tego, który bank wybierze klient oraz nie jest uzależnione od rodzaju oferty kredytu hipotecznego danego banku, z której skorzystał klient,
5. Wynagrodzenie specjalisty ds. kredytów nie jest uzależnione od liczby wniosków kredytowych złożonych przez danego klienta,
6. Klient dokonuje wyboru banku samodzielnie, po zapoznaniu się z ofertami kredytów hipotecznych.

## **RODZIAŁ V – ZASADY POSTĘPOWANIA SPÓŁKI ZE SKARGAMI I REKLAMACJAMI KLIENTÓW**

1. Spółka udostępnia klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji,
2. Spółka zapewnia klientom dostęp do informacji o obowiązujących w Spółce zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji, wskazując w szczególności możliwe sposoby lub miejsca ich składania,
3. Spółka rozpatruje złożone skargi i reklamacje w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny i terminowy, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów,
4. Proces rozpatrzenia reklamacji lub skargi powinien zostać przeprowadzony niezwłocznie, z zachowaniem terminów określonych w obowiązujących zasadach Spółki normujących ten zakres,
5. Proces rozpatrzenia reklamacji lub skargi przeprowadzany jest w określonym trybie według wewnętrznej instrukcji Spółki,
6. Spółka, analizując zgłoszone skargi i reklamacje, rozpoznaje źródło ich powstania, podejmuje działania mające na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi,
7. Spółka dąży do polubownego załatwiania sporów z klientami.

## **ROZDZIAŁ VI – ZASADY POSTĘPOWANIA SPÓŁKI ZE SPECJALISTAMI DS. KREDYTÓW**

1. Spółka dba o kształtowanie właściwych relacji ze swoimi pracownikami i współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności,
2. Spółka powierza wykonywanie zadań z zakresu swojej działalności osobom posiadającym niezbędną wiedzę i umiejętności, nad którymi nadzór sprawują osoby posiadające także odpowiednie doświadczenie,
3. W celu ciągłego doskonalenia wiedzy specjalisty ds. kredytów, Spółka umożliwia specjalistom ds. kredytów osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia,
4. Każdy pracownik Spółki traktowany jest przez pracodawcę z szacunkiem i godnością,
5. Spółka zapewnia pracownikom przyjazne środowisko pracy,

## **ROZDZIAŁ VII – ZASADY POSTĘPOWANIA SPECJALISTY DS. KREDYTÓW**

1. Specjalista ds. kredytów Spravii:
  - a) zachowuje poufność informacji dotyczących Spółki i jego klientów;
  - b) zachowuje tajemnicę przedsiębiorstwa oraz tajemnicę bankową i zawodową;
  - c) zabezpiecza inne prawnie chronione informacje.
2. Specjalista ds. kredytów Spółki wypełnia swoje obowiązki:
  - a) zgodnie z zakresem czynności;
  - b) uczciwie, sumiennie i rzetelnie;
  - c) z najlepszą wiedzą i wolą;
  - d) z należytą starannością;
  - e) przestrzegając wewnętrznych aktów prawnych Spółki, standardów oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym Ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017r.,
3. Specjalista ds. kredytów chroni majątek Spółki i wykorzystuje go zgodnie z jego przeznaczeniem,
4. Specjalista ds. kredytów nie może niszczyć majątku Spółki ani wykorzystywać go do celów prywatnych.
5. Specjalista ds. kredytów Spółki:
  - a) wykazuje się znajomością obowiązujących przepisów prawa, wewnętrznych aktów prawnych Spółki i standardów;
  - b) wykorzystuje posiadaną wiedzę i umiejętności oraz zachowuje się w sposób uwzględniający interes Spółki i jego klientów;
  - c) dąży do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych i umiejętności;
  - d) jest lojalny wobec Spółki;
  - e) dba o dobre imię Spółki i godnie go reprezentuje.
6. Specjalista ds. kredytów postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie Spółki mając na uwadze, że jego praca utożsamiana jest z działaniem Spółki i wpływa na jego reputację.

.....  
Miejscowość, data

.....  
imię i nazwisko

.....  
jednostka/komórka organizacyjna Spravia Sp. z o.o.

## OŚWIADCZENIE

Oświadczam, iż:

- 1) zapoznałam/łem się z obowiązującymi w Spravia „Zasadami dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym”,
- 2) zobowiązuję się do zapoznawania ze wszelkimi zmianami „Zasad dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym”, które mogą nastąpić w przyszłości;
- 3) zobowiązuję się do przestrzegania przepisów „Zasad dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym” z uwzględnieniem wszelkich dokonywanych zmian.

.....  
podpis

.....  
czytelny