

# **„ZASADY DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ZWIĄZANYCH Z KREDYTEM HIPOTECZNYM”**

**W SPÓŁCE DOM KREDYTOWY VICTORIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE**

**Warszawa, dnia 29 marca 2019 roku**

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze „Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym”, (dalej także jako: „**Zasady**”), stanowią zbiór przepisów zawierających normy etyczne oraz regulujących standardy postępowania spółki Dom Kredytowy Victoria spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „**Spółka**”) i osób za pośrednictwem których Spółka wykonuje czynności w zakresie świadczenia usług związanych z oferowaniem kredytów hipotecznych (dalej jako: „**Eksperci kredytowi**”).
2. Niniejsze Zasady służą ochronie interesów Klientów korzystających z usług Spółki oraz mają na celu wdrożenie procedur wewnętrznych umożliwiających weryfikację, czy sposób wynagrodzenia Ekspertów kredytowych jest uczciwy i przejrzysty oraz czy uwzględnia interesy Klientów.
3. Niniejsze zasady określają ponadto procedury wewnętrzne Spółki, umożliwiające weryfikację spełniania wymogów informacyjnych określonych w ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku (dalej jako: „**Ustawa**”) i ma na celu zapewnienie stosownych kompetencji i stosowanie właściwych standardów obsługi z zachowaniem należytej staranności.
4. Zasady zostały opracowane w oparciu o wymogi Ustawy.

## ROZDZIAŁ II PODSTAWOWE NORMY ETYCZNE I STANDARTY POSTĘPOWANIA

1. „Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym” wprowadza się w Spółce w celu:
  - a) spełnienia obowiązku wynikającego z art. 16 Ustawy oraz poprawy jakości obsługi Klienta i zapewnienia optymalnych standardów bezpieczeństwa, między innymi z punktu widzenia dopasowania produktu do indywidualnych potrzeb Klienta;
  - b) wspierania wzrostu jakości sprzedaży poprzez stosowanie dobrych praktyk określonych w niniejszym dokumencie;
  - c) podnoszenia poziomu edukacji Ekspertów kredytowych;
  - d) zapewnienia Klientom jasnej i rzetelnej informacji o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając Klientom dokonanie właściwego wyboru;
  - e) zagwarantowania wykonywania czynności zawodowych przez Ekspertów kredytowych według najlepszej woli i wiedzy, w sposób rzetelny, z zachowaniem należytej staranności;
  - f) ochrony informacji o Klientach i dbałości o ich wykorzystywane zgodnie z prawem.
2. Spółka, pośrednicząc w udzielaniu kredytów hipotecznych dba o budowanie efektywnych i trwałych relacji z Klientami, działając w sposób budzący wzajemny szacunek i zaufanie kieruje się zasadami takimi jak:
  - a) uczciwość i działanie z poszanowaniem słusznego interesu Klientów, w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności Klientów i kontrahentów,
  - b) profesjonalizm,
  - c) doświadczenie,
  - d) rzetelność i staranność.
3. Spółka obowiązana jest zabezpieczyć przed ujawnieniem lub niepożądanym wykorzystaniem wszystkich informacji odnoszących się do Klienta uzyskanych w związku z wykonywaniem czynności zawodowych.
4. 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.
5. Spółka starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje Klientów, dążąc do wyjaśnienia i polubownego rozstrzygnięcia sporów.
6. Spółka wykonując czynności pośrednika kredytu hipotecznego spełnia wymogi informacyjne określone w Ustawie.

7. Kadra zarządzająca Spółki, przez którą rozumie się członków Zarządu oraz Dyrektorów i Kierowników jednostek organizacyjnych, pełniąc szczególną rolę w Spółce i kształtując, na co dzień zachowania w swoim otoczeniu:
- a) promuje postawy zgodne z wartościami oraz normami postępowania określonymi w Zasadach;
  - b) przestrzega przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
  - c) przestrzega wszystkich postanowień Zasad w sposób stanowiący dobry przykład dla Ekspertów kredytowych;
  - d) reaguje, w ramach przysługujących im kompetencji, na wszelkie informacje wskazujące na występowanie lub możliwość wystąpienia zdarzeń czy zachowań, które są niezgodne z zasadami postępowania wskazanymi w niniejszych Zasadach;
  - e) traktuje Ekspertów kredytowych na zasadach partnerskich.

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

1. Ekspert kredytowy zobowiązany jest do:
- a) poinformowania Klienta, przed rozpoczęciem współpracy, o konieczności wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu umożliwienia współpracującemu bankowi lub innemu podmiotowi kontaktu z Klientem;
  - b) poinformowania Klienta o instytucjach, z którymi współpracuje i których oferty mogą być wzięte pod uwagę przy oferowaniu kredytów hipotecznych;
  - c) wyjaśniania w sposób zrozumiały, dostosowany do indywidualnych potrzeb Klienta, cech charakterystycznych proponowanych kredytów hipotecznych;
  - d) przekazywania wszelkich informacji w sposób zrozumiały dla Klienta i udzielania wyczerpujących informacji, używając określeń powszechnie zrozumiałych i unikając specjalistycznego języka;
  - e) wypełniania obowiązki przestrzegając powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym Ustawy
  - f) spełniania wymogów informacyjnych określonych w Ustawie według wewnętrznej instrukcji Spółki.
2. Sposób prezentacji ofert przez Eksperta kredytowego nie może stanowić jego osobistej rekomendacji.
2. Skorzystanie z porady Eksperta kredytowego nie zobowiązuje Klienta do złożenia wniosku kredytowego.
3. Przed złożeniem wniosku kredytowego Ekspert kredytowy odpowiada na pytania dotyczące oferty nie pobierając od Klienta żadnych opłat.
4. Klient dokonuje wyboru banku samodzielnie, po zapoznaniu się z ofertami kredytów hipotecznych.
5. Ekspert kredytowy, przed rozpoczęciem świadczenia usług w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego, jest obowiązany przekazać Klientowi, na trwałym nośniku, następujące informacje:
- a) firmę oraz siedzibę i adres Spółki;
  - b) numer wpisu Spółki do rejestru pośredników kredytowych wraz z adresem strony internetowej, na której jest dostępny ten rejestr;
  - c) czy Spółka oferuje usługi doradcze;
  - d) o procedurach składania skarg na pośredników kredytu hipotecznego w trybie wewnętrznym i sposobie korzystania z pozasądowych procedur wnoszenia skarg i odwołań;
  - e) o prowizji oraz innych wynagrodzeniach związanych z zawarciem z Klientem umowy o kredyt hipoteczny;
  - f) o opłatach ponoszonych bezpośrednio przez Klienta na rzecz Spółki za świadczone usługi, a w przypadku niemożności ustalenia tej opłaty – informację o sposobie jej obliczania.
6. Zabrania się stosowania przez Ekspertów kredytowych metod i sposobów działania, naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:
- a) pobieranie od Klientów innych opłat lub w innych kwotach niż określone w stosownych umowach i w porozumieniach z klientami lub należne zgodnie z obowiązującym prawem;
  - b) przekazywanie lub ujawnianie informacji o Kliencie i przebiegu procesu obsługi nieuprawnionym osobom;
  - c) stosowanie, używanie lub groźenie użyciem siły lub stosowanie innych metod wykorzystujących przemoc fizyczną lub naruszających godność osobistą.
  - d) używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznego tonu rozmów w kontaktach z klientami;

- e) stosowanie sposobów i metod działania, które mogą wprowadzić w błąd klienta albo wprowadzić niepewność stanu faktycznego lub prawnego;
  - f) przedstawianie nieprawdziwych danych dotyczących oferowanego produktu;
  - g) podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych;
  - h) dopuszczanie do podpisania przez klienta niewypełnionych dokumentów.
7. Spółka dąży do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu Klientów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał – dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie Klientów.
8. Spółka działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawa w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych Klienta oraz wszelkich informacji uzyskanych w trakcie procesu kredytowego. Oznacza to w szczególności:
- a) uzyskanie zgody Klienta na przetwarzanie jego danych osobowych z możliwością wglądu do tych danych i prawem ich aktualizowania;
  - b) kierowanie materiałów reklamowych drogą elektroniczną do Klienta wyłącznie po uzyskaniu jego uprzedniej zgody,
  - c) zabezpieczenie dokumentów i informacji w formie papierowej i elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych,
  - d) zniszczenie dokumentów po zakończeniu procesu kredytowego lub zarchiwizowanie w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo,
  - e) zachowanie poufności przez Specjalistę ds. kredytu hipotecznego w zakresie otrzymanych danych i informacji.

#### **ROZDZIAŁ IV**

##### **ZASADY WYNAGRADZANIA OSÓB ZAJMUJĄCYCH SIĘ OBSŁUGĄ KREDYTOWĄ KLIENTA**

1. W celu zapewnienia działania w najlepszym interesie Klientów i zachowania obiektywności Ekspertów kredytowych w procesie świadczenia usług pośrednictwa kredytowego, Spółka wynagradza Ekspertów kredytowych w sposób jasno określony i niezależny od tego, którego kredytodawcy ofertę przedstawili, niezależnie od wysokości otrzymywanych od kredytodawcy prowizji za uruchomienie dla Klienta kredytu i niezależnie od rodzaju oferty kredytu hipotecznego oraz ilości wniosków kredytowych zrealizowanych u danego kredytodawcy.
2. Wynagrodzenie Eksperta kredytowego jest ustalone w oparciu o kwotę kredytu hipotecznego udzielonego przez bank.
3. Wynagrodzenie Eksperta kredytowego nie jest uzależnione od tego, który bank wybierze Klient oraz nie jest uzależnione od rodzaju oferty kredytu hipotecznego danego banku, z której skorzystał Klient.
4. Wynagrodzenie Eksperta kredytowego hipotecznych nie jest uzależnione od liczby wniosków kredytowych złożonych przez danego Klienta w ramach tego samego celu kredytowego.
5. Przyjęty w Spółce model wynagrodzenia Ekspertów kredytowych zakłada stosowanie jednakowej wysokości prowizji za uruchomienie kredytu u każdego współpracującego kredytodawcy.
6. Spółka promuje wśród Ekspertów kredytowych działania zgodne z interesem klienta i jego potrzebami i stosuje się sankcje względem Ekspertów kredytowych działających we własnym interesie sprzecznym z interesem i potrzebami Klientów. W sposób szczególny dba się, aby zróżnicowana wysokość wynagrodzenia otrzymywanego od różnych kredytodawców nie prowadziła do konfliktu interesów.

#### **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.
5. Spółka, analizując zgłoszone skargi i reklamacje, rozpoznaje źródło ich powstania oraz podejmuje działania mające na celu ich ograniczenie oraz podniesienie jakości obsługi.
6. Spółka dąży do polubownego załatwiania sporów z Klientami.
7. Skargi oraz reklamacje dotyczące działalności Spółki w zakresie świadczenia usług pośrednictwa kredytu hipotecznego zgodnie z przepisami można zgłaszać w jednej z następujących form:
  - a) w formie pisemnej na adres Spółki: ul. Kąty Grodziskie 105, 03-289 Warszawa;
  - b) za pomocą poczty elektronicznej na adres mailowy: kredyty@victoriadom.pl;
  - c) poprzez stronę internetową: www.dkvictoria.pl;
  - d) za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu 22 113 95 10.
8. Spółka ma obowiązek rozpatrzyć skargę / reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi / reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, termin może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych. Spółka ma obowiązek poinformować o tym fakcie w ciągu 30 dni od dnia otrzymania skargi / reklamacji z jednoczesnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia skargi / reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania skargi / reklamacji złożonej przez Klienta. Do zachowania terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
9. Po rozpatrzeniu skargi / reklamacji Spółka ma obowiązek zawiadomić Klienta o swoim stanowisku wraz z uzasadnieniem udzielając odpowiedź w formie pisemnej, za pośrednictwem operatora pocztowego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w skardze / reklamacji lub na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na wskazany przez niego adres mailowy.
10. Szczegółowe zasady rozpoznawania skarg oraz reklamacji określa „Procedura składania i rozpoznawania skarg i reklamacji na pośrednika kredytu hipotecznego”.

## **ROZDZIAŁ VI ZASADY POSTĘPOWANIA SPÓŁKI Z EKSPERTAMI KREDYTOWYMI**

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 hipotecznych, Spółka umożliwia mu osobisty rozwój zawodowy, zapewniając dostęp do różnorodnych form szkolenia.
4. Każdy pracownik i współpracownik Spółki traktowany jest z szacunkiem i godnością.
5. Spółka zapewnia pracownikom przyjazne środowisko pracy.
6. Spółka zarządza konfliktem interesów poprzez stosowne procedury wewnętrzne i weryfikację ich stosowania w praktyce, które to procedury mają zapewnić obiektywność Ekspertów kredytowych w procesie świadczenia usługi pośrednictwa dla Konsumenta.

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

1. Ekspert kredytowy zobowiązany jest do:
  - a) zachowania poufności informacji dotyczących Spółki i Klientów;
  - b) zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa oraz tajemnicy bankowej i zawodowej;
  - c) zabezpieczenia innych prawnie chronionych informacji;
  - d) podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych i umiejętności;
  - e) dbania o dobre imię Spółki.
2. Ekspert kredytowy zobowiązany jest do wypełniania obowiązków:
  - a) zgodnie z zakresem czynności, uczciwie, sumiennie i rzetelnie;
  - b) zgodnie z najlepszą wiedzą i należytą starannością;

- c) przestrzegając wewnętrznych aktów prawnych Spółki, standardów oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Ustawy.
3. Ekspert kredytowy chroni majątek Spółki i wykorzystuje go zgodnie z jego przeznaczeniem.
  4. Ekspert kredytowy nie może niszczyć majątku Spółki ani wykorzystywać go do celów prywatnych.
  5. Ekspert kredytowy wykonuje zawód w sposób niezależny. W swoich decyzjach podlega jedynie przepisom prawa i zasadom etyki. Nie narusza to obowiązków wynikających ze stosunku pracy.
  6. Ekspert kredytowy jest zobowiązany do stosowania procedur chroniących dane w każdej postaci, w tym również elektronicznej, przed zniszczeniem, zmianą lub dostępem osób niepowołanych.
  7. Obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej jest nieograniczony w czasie i trwa także po ustaniu stosunku prawnego, na podstawie którego Ekspert kredytowy wykonywał czynności zawodowe.
  8. Ekspert kredytowy powinien posiadać wiedzę z zakresu:
    - a) zasad udzielania kredytów przez poszczególne instytucje kredytowe;
    - b) parametrów cenowych ofert kredytowych;
    - c) parametrów cenowych i zasad działania produktów dodatkowych oferowanych razem z kredytem (np. konto, karta kredytowa, ubezpieczenie, produkt inwestycyjny);
    - d) zapisów w umowach kredytowych i bezpośrednio związanych z tym przepisów prawnych w zakresie potrzebnym do wyjaśnienia Klientowi treści umowy;
    - e) obliczenia zdolności kredytowej w zakresie niezbędnym do przedstawienia oferty;
    - f) procesów udzielania kredytu;
    - g) podstawowych zasad określenia wartości nieruchomości stanowiącej cel/zabezpieczenie kredytu;
    - h) funkcjonowania systemu wieczystoksięgowego;
    - i) form prawnych prowadzenia działalności gospodarczej;
    - j) zasad obliczania dochodu rozporządzalnego dla różnych form zatrudnienia i działalności gospodarczej;
    - k) procesu zakupu nieruchomości i związanych z tym zagadnień prawnych, inwestycji deweloperskiej i bezpośrednio związanych z tym podstawowych zagadnień prawnych istotnych w procesie udzielania kredytu;
    - l) opłat związanych z zakupem nieruchomości i ustanowieniem zabezpieczeń;
    - m) ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego (w przypadku kredytów walutowych) oraz ryzyka zmiany wartości zabezpieczenia kredytu hipotecznego;
    - n) zasad restrukturyzacji Kredytu hipotecznego zgodnie z normami wskazanymi w art. 33-37 Ustawy;
    - o) zasad spłaty kredytu hipotecznego przed terminem zgodnie z normami wskazanymi w art. 38-41 Ustawy;
    - p) zasad odstąpienia od umowy o kredyt hipoteczny zgodnie z normami wskazanymi w art. 42-46 Ustawy;
    - q) rynku kredytów hipotecznych,
    - r) podstaw finansów, ekonomii i matematyki finansowej;
    - s) zasad etyki zawodowej pośredników kredytu hipotecznego.

## **ROZDZIAŁ VIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Niniejsze "Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym" wchodzi w życie z dniem 29 marca 2019 roku.