

# Zasady dobrych praktyk w zakresie udzielania kredytu hipotecznego

SKOK Centrum



## Spis treści

POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	2
ZASADY DOBRZYCH PRAKTYK I CEL ICH WPROWADZENIA .....	2
WYKONYWANIE OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH WOBEC KLIENTA .....	4
ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ KASĘ .....	5
POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	7

Bytom, dnia 20.08.2021 r.

**ZASADY DOBRZYCH PRAKTYK SPÓŁDZIELCZEJ KASY OSZCZĘDNOŚCIOWO – KREDYTOWEJ  
CENTRUM W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ZWIĄZANYCH Z KREDYTEM  
HIPOTECZNYM**

**§ 1.**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa Centrum zwana dalej „Kasą” lub „Kasą Centrum” wypełniając obowiązek wynikający z art. 16 Ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, zwanej dalej „Ustawą”, przyjmuje oraz zobowiązuje się stosować opisane w niniejszym dokumencie zasady w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym.
2. Niniejszy dokument służy nie tylko zapewnieniu stosowania właściwych standardów obsługi Klientów, ale także wykonywaniu wszelkich działań z zachowaniem należytej staranności oraz przeciwdziałaniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.
3. Zasady dobrych praktyk określają dążenia do efektywnego poznania potrzeb i sytuacji życiowej Klientów Kasy Centrum korzystających z usług Kasy w zakresie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych.
4. Zasady obowiązują pracowników Kasy, którzy bezpośrednio oferują członkom kredyt hipoteczny w rozumieniu Ustawy oraz dokonują czynności zmierzających do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny, tj. weryfikują wniosek Klienta, dokonują badania zdolności kredytowej, podejmują decyzję w przedmiocie zawarcia umowy o kredyt hipoteczny.

**§ 2.**

**ZASADY DOBRZYCH PRAKTYK I CEL ICH WPROWADZENIA**

1. Zasady dobrych praktyk wprowadza się w celu:
  - 1) 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 konsumenta;
  - 2) budowania i umacniania więzi członkowskiej w każdym obszarze działalności Kasy w szczególności w obszarze świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym;
  - 3) kreowania i utrwalania w społecznościach lokalnych, w których działają Placówki sprzedażowe pozytywnego wizerunku Kasy jako dostawcy nowoczesnych rozwiązań finansowych, w szczególności w obszarze świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym;
  - 4) wspierania wzrostu jakości sprzedaży poprzez stosowanie dobrych praktyk określonych w niniejszym dokumencie;
  - 5) podnoszenia poziomu edukacji pracowników Kasy.
2. Kasa Centrum udzielając kredytów hipotecznych kieruje się następującymi zasadami:

- 1) uczciwość,
- 2) budowanie wzajemnego zaufania,
- 3) kierowanie się roztropnością,
- 4) rzetelność,
- 5) staranność.

3. W procesie udzielania kredytów hipotecznych biorą udział wyłącznie pracownicy Kasy, którzy odbyli szkolenie określone w art. 58 Ustawy i posiadają wiedzę w zakresie zagadnień określonych w art. 53 ust. 3 i 4 Ustawy.

4. Relacja Klienta i pracownika Kasy w zakresie oferowania kredytu hipotecznego oraz w zakresie czynności zmierzających do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny ma charakter zawodowy. Czynności z zakresu zagadnień dotyczących opracowania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny, a także świadczenia usług dodatkowych ( jeżeli są one oferowane) dokonywane przez pracowników realizowane są wyłącznie na podstawie posiadanej wiedzy i doświadczenia zawodowego, z wyłączeniem jakichkolwiek czynników odwołujących się do cech osobowych Klienta.

5. W procesie udzielania kredytów hipotecznych pracownicy Kasy przestrzegają przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz regulacji wewnętrznych, obowiązujących w dniu dokonywania czynności.

6. Pracownicy Kasy uczestniczący w procesie udzielania kredytów hipotecznych zobowiązani są wykonywać czynności związane z ich udzieleniem w sposób rzetelny, na podstawie informacji pozyskanych od Klienta wynikających z przedłożonych dokumentów, zweryfikowanych pod względem formalnym, których treść nie budzi wątpliwości.

7. Pracownicy Kasy wykonują czynności związane z udzielaniem kredytu hipotecznego starannie. Pracownicy bezpośrednio obsługujący Klientów stosują obowiązujące ich regulacje wewnętrzne wskazujące zasady postępowania. Obsługa Klienta realizowana jest w sposób pozwalający na sprawne i skuteczne ukończenie procesu udzielenia kredytu tak, aby możliwie wyczerpująco odpowiedzieć na pytania Klienta

8. Pracownicy Kasy zobowiązani są do stałego podnoszenia swoich kwalifikacji i umiejętności poprzez poszerzanie i uaktualnianie wiedzy, w tym z zakresu kredytów hipotecznych, warunków rynkowych i przepisów prawa kształtujących rynek kredytów hipotecznych. Kasa zapewnia, że pracownicy uczestniczący w procesie udzielania kredytów hipotecznych co najmniej raz na 3 lata odbywają szkolenie z zakresu zagadnień dotyczących opracowywania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny. Pracownicy Kasy mają obowiązek odbycia szkolenia zakończonego egzaminem obejmującym zagadnienia określone w art. 53 ust. 3 i 4 Ustawy. Wymogu tego nie stosuje się do osób które ukończyły wyższe studia ekonomiczne lub prawnicze i uzyskały tytuł magistra.

9. Pracownicy Kasy postępują zgodnie z regulacjami wewnętrznymi, zakresem powierzonych czynności, a jeśli dla skuteczności ich działań zostały udzielone pełnomocnictwa, to zakres dokonywanych czynności wynika z umocowania, który nie może zostać przekroczony.

10. Pracownicy Kasy nie świadczą Klientom usług doradczych, a jedynie dostarczają niezbędnych informacji zgodnie z zasadami niniejszych dobrych praktyk, tak aby zapewnić konsumentom możliwie pełną wiedzę przy podejmowaniu decyzji o wyborze produktu.

11. Pracownicy Kasy dokonując powierzonych im czynności w zakresie udzielania kredytów hipotecznych zachowują tajemnicę zawodową, kierują się dbałością o dobre imię Kasy.

12. Sposób wynagradzania pracowników Kasy uczestniczących w procesie udzielania kredytów hipotecznych jest uczciwy i przejrzysty oraz uwzględnia interesy konsumentów.

13. Wynagrodzenie podstawowe oraz zmienne pracowników Kasy wykonujących czynności związane z oceną zdolności kredytowej nie jest zależne od zaakceptowanych wniosków o udzielenie kredytu hipotecznego.

14. W zakresie wykonywania czynności związanych ze sprzedażą kredytów hipotecznych Kasa i jej pracownicy dochowują obowiązku utrzymania bezpieczeństwa otrzymanych od Klienta materiałów oraz uzyskanych informacji przed ich niepożądanym ujawnieniem lub wykorzystaniem.

15. Kasa Centrum posiada procedury dotyczące bezpieczeństwa danych Klientów, a pracownicy Kasy je stosują.

16. Obowiązek zachowania bezpieczeństwa danych jest zachowany również po terminie wygaśnięcia stosunku prawnego wynikającego z umowy kredytu hipotecznego.

17. Kasa prowadząc działalność reklamową wykonuje to zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, obiektywnie i rzetelnie, zgodnie z dobrymi obyczajami.

18. Kasa Centrum dochowuje staranności w swych działaniach tak, aby przekaz marketingowy był sformułowany w jasny i zrozumiały dla Klienta sposób, komunikaty reklamowe były rzetelne i nie wprowadzały Klienta w błąd, informacje zarówno o kosztach czy ryzyku były przedstawiane w tej samej jak w przypadku korzyści czytelnej formie.

19. Kasa nie stosuje w działalności marketingowej dwuznacznych sformułowań, które mogą rodzić u Klienta mylne mniemanie odnośnie korzyści oraz rzeczywistych kosztów kredytu hipotecznego.

20. Reklamy Kasy Centrum dotyczące kredytu hipotecznego sporządzone są w sposób czytelny, zrozumiały i jednoznaczny oraz zawierają: stopę oprocentowania. Wskazują rodzaj stopy oprocentowania, całkowitą kwotę kredytu hipotecznego, rzeczywistą roczną stopę oprocentowania (RRSO), okres kredytowania, całkowitą kwotę do zapłaty, wysokość raty oraz informację czy umowa o kredyt hipoteczny wymaga zabezpieczenia hipoteką.

### § 3.

## **WYKONYWANIE OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH WOBEC KLIENTA**

1. Pracownicy Kasy, uczestniczący w procesie udzielania kredytów hipotecznych, którzy mają bezpośredni kontakt z Klientem zobowiązani są do:

- 1) uczciwego informowania o ofercie Kasy, przedstawiania korzyści, kosztów i ryzyka związanego z oferowanymi produktami w sposób umożliwiający Klientowi dokonanie właściwego wyboru,
- 2) przedstawienia skutków, jakie zaciągnięcie kredytu hipotecznego może mieć dla Klienta, w tym konsekwencji zalegania przez Klienta ze spłatą rat,
- 3) przedstawienia możliwości i skutków rezygnacji z usług dodatkowych – w przypadku gdy usługi te są łączone z umową o kredyt hipoteczny,
- 4) przedstawienia skutków dotyczących spłaty części lub całości kredytu hipotecznego przed terminem określonym w umowie,
- 5) dbania o równe traktowanie wszystkich Klientów,
- 6) odnoszenia się z szacunkiem do Klientów, także w przypadku ich niewłaściwego zachowania,
- 7) działania zgodnie z przepisami prawa i regulacji wewnętrznych z uwzględnieniem interesu Kasy i Klienta.

2. Pracownicy Kasy Centrum muszą posiadać specjalistyczną wiedzę z zakresu:

- 1) Zasad udzielania kredytów hipotecznych oraz usług dodatkowych oferowanych z tymi kredytami
- 2) Przepisów ustawy
- 3) Ryzyka stopy procentowej oraz ryzyka zmiany wartości zabezpieczenia
- 4) Parametrów produktowych poszczególnych rodzajów kredytów hipotecznych
- 5) Zapisów umowy o kredyt hipoteczny, w tym zasad odstąpienia od umowy, zasad wcześniejszej lub całkowitej spłaty kredytu, zasad restrukturyzacji kredytu, zasad składania skarg lub reklamacji w Kasie
- 6) Procedur obowiązujących w Kasie w zakresie wyceny zabezpieczeń
- 7) Procedur obowiązujących w Kasie w zakresie dokumentacji wymaganej w procesie kredytowym
- 8) Organizacji i funkcjonowania ksiąg wieczystych
- 9) Zasad oceny zdolności kredytowej Klienta
- 10) Procesu zawierania umów sprzedaży nieruchomości
- 11) Podstawowych zagadnień związanych z budową domu i inwestycją deweloperską
- 12) Znajomości obowiązujących w Kasie procedur windykacyjnych
- 13) Podstawowych zagadnień finansowych i ekonomicznych.

3. Wszelkie informacje przekazywane Klientowi mające znaczenie co do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny lub realizacji jej zapisów, przekazywane są na trwałym nośniku, a ich zakres i treść spełniają wymogi określone w Ustawie i regulacjach wewnętrznych Kasy.

4. Kasa Centrum organizuje szkolenia wewnętrzne celem podnoszenia kwalifikacji pracowników. Kasa weryfikuje wiedzę pracowników.

#### § 4.

### **ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ KASĘ**

1. Standardem Kasy jest rzetelne i szczegółowe informowanie Klienta o wszelkich kosztach związanych z zawarciem umowy o kredyt hipoteczny oraz sposobie i częstotliwości ich zapłaty.

2. Pracownicy Kasy dokładają należytych starań aby pomóc Klientowi określić cel kredytowania, kwotę kredytu oraz okras kredytowania. Działania te mają również wesprzeć Klienta w wyborze określonego produktu z oferty Kasy Centrum.
3. Zadania pracownika Kasy związane ze sprzedażą kredytów hipotecznych:
  - 1) Informuje Klienta o konieczności wyrażenia przez niego zgody na przetwarzanie danych osobowych w związku z procesem kredytowania.
  - 2) Przeprowadza wywiad kredytowy – uzyskuje niezbędne informacje na temat potrzeb Klienta, jego sytuacji majątkowej, finansowej i osobistej, celach kredytowania oraz formie zabezpieczenia.
  - 3) Na podstawie uzyskanych informacji dokonuje wstępnej analizy zdolności kredytowej Klienta wymaganej do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny.
  - 4) Przedstawia ofertę kredytową uwzględniając oczekiwania Klienta, Upewnia się, że miesięczne obciążenie wynikające z umowy o kredyt hipoteczny jest przez Klienta akceptowalne.
  - 14) Informuje Klienta o ryzykach związanych z zawarciem umowy o kredyt hipoteczny w szczególności o ryzyku zmiany stopy procentowej oraz ryzyku zmiany wartości zabezpieczenia (zmniejszenia wartości nieruchomości)
  - 15) Informuje Klienta o prawach oraz obowiązkach związanych z zawarciem umowy o kredyt hipoteczny. Upewnia się również, iż informacje te zostały przez niego zrozumiane.
  - 16) Informuje Klienta o wszelkich kosztach, które zostaną przez niego poniesione zarówno w chwili zawarcia umowy o kredyt hipoteczny jak i w przyszłości.
  - 17) Udziela kompetentnych odpowiedzi na wszelkie pytania Klienta w zakresie zawierania umowy o kredyt hipoteczny w Kasie.
  - 18) Przekazuje informację o dokumentacji oraz sposobie jej uzyskania jaką powinien Klient przedstawić w celu złożenia wniosku o kredyt hipoteczny.
  - 19) Przekazuje Klientowi kwestionariusz kredytowy oraz służy pomocą w jego wypełnieniu.
  - 20) Weryfikuje kompletność przedstawionej dokumentacji.
  - 21) Udziela pomocy przy składaniu przez Klienta wniosku kredytowego.
  - 22) W okresie obowiązywania umowy o kredyt hipoteczny udziela wyjaśnień dotyczących jej zapisów.
  - 23) Pracownik Kasy zastrzega Klientowi, iż udzielone informacje nie stanowią porady prawnej czy podatkowej. W przypadku, gdy pracownik nie jest w stanie udzielić koniecznych informacji zobowiązany jest poinformować o tym Klienta oraz o konieczności skorzystania z usług profesjonalnych doradców w określonych dziedzinach.
4. Za niedozwolone metody i sposoby działania uznaje się zachowania naruszające prawa o raz zasady dobrych obyczajów, w szczególności:
  - 1) Przekazywanie informacji o Kliencie oraz procesie kredytowania osobom do tego nieuprawnionym.

- 2) Podawanie nieprawdziwych informacji przez pracowników w zakresie kwalifikacji, doświadczenia czy też uprawnień zawodowych.
  - 3) Wywieranie na Kliencie jakichkolwiek form nacisku mających na celu podjęcie przez Klienta decyzji bądź jej przyspieszenie.
  - 4) Przedstawianie nieprawdziwych informacji na temat udzielanych przez Kasę kredytów hipotecznych.
  - 5) Zatajanie istotnych informacji związanych z kosztami zawarcia umowy o kredyt hipoteczny oraz ryzykami z tym związanymi.
  - 6) Wywieranie na Kliencie mylnego wrażenia, iż pracownik ma wpływ na uzyskanie lepszych warunków oferowanego kredytu.
  - 7) Dopuszczenie do przyjęcia nieuzupełnionych dokumentów podpisanych przez Klienta lub dokumentów wymagających podpisu (w tym osób trzecich) w obecności pracownika bez tego faktycznego dokonania.
  - 8) Świadczenie przez pracowników usług doradczych.
  - 9) Dokonywanie porównania kredytu hipotecznego oferowanego przez Kasę z ofertą konkurencji.
  - 10) Udzielanie informacji na temat kredytów hipotecznych udzielanych przez konkurencyjne instytucje.
5. Wybrane informacje mogą być przesyłane Klientowi drogą elektroniczną z tym zastrzeżeniem, iż musi on na to wyrazić zgodę w formie pisemnej potwierdzonej podpisem w obecności pracownika. Informacje przekazywane są w formacie PDF ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, odczytania oraz zapoznania się z treścią przesłanej wiadomości oraz załączników.

## § 5.

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym obowiązują od 20 sierpnia 2021 r.
2. Niniejszy dokument jest dostępny w Placówkach i wydawany na prośbę zainteresowanego udzieleniem kredytu Klienta.