

## Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo Kredytowej ENERGIA

### 1. Wstęp

Niniejszy dokument został opracowany w celu przyjęcia oraz wdrożenia do stosowania zasad dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych ze sprzedażą kredytów hipotecznych przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo Kredytową ENERGIA. Celem Zasad dobrych praktyk jest ponadto wskazanie kryteriów postępowania SKOK ENERGIA oraz pracowników SKOK ENERGIA, które pozwolą na zbudowanie długoterminowej relacji z Konsumentem opartej na wzajemnym zaufaniu, uczciwości, przejrzystości, profesjonalizmie, wysokich standardów oraz dbałości o dobro Klienta.

Zasady dobrych praktyk powstały również, aby usługi oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych w SKOK ENERGIA były pełnione wyłącznie przez osoby o odpowiednich kompetencjach i kwalifikacjach, a sposób wynagradzania pracowników uczestniczących w procesie udzielania kredytów hipotecznych był uczciwy i przejrzysty oraz uwzględniał interesy Klientów.

Niniejszy dokument służy nie tylko zapewnieniu stosowania właściwych standardów obsługi Klientów, ale także wykonywaniu wszelkich działań z zachowaniem należytej staranności oraz przeciwdziałaniu stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych.

Ponadto zasady dobrych praktyk określają dążenia do efektywnego poznania potrzeb i sytuacji życiowej Klientów SKOK korzystających z usług SKOK w zakresie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych.

Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo Kredytowej ENERGIA powstały na mocy uchwały z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i określają procedury wewnętrzne umożliwiające weryfikację spełnienia wymogów informacyjnych określonych w tej ustawie.

### 2. Definicje

Użyte w Zasadach dobrych praktyk określenia oznaczają:

**Konsument** – konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny.

**Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo Kredytowa (SKOK)** – kredytodawca, który w zakresie swojej działalności udziela kredytu hipotecznego.

**Personel kredytodawcy:**

- a) Pracownika kredytodawcy bezpośrednio zaangażowanego w czynności objęte ustawą lub uczestniczącego w obsłudze konsumenta w zakresie czynności objętych ustawą
- b) Osobę fizyczną, która bezpośrednio zarządza osobami, o których mowa w lit. a, lub sprawuje bezpośredni nadzór nad tymi osobami.

**Kredyt hipoteczny** – udzielany Konsumentowi przez SKOK kredyt zabezpieczony hipoteką lub innym prawem związanym z nieruchomością mieszkalną lub przeznaczony na sfinansowanie niezwiązanego z działalnością gospodarczą lub prowadzeniem gospodarstwa rolnego nabycia lub

utrzymania prawa własności budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego stanowiącego odrębną nieruchomość, a także ich budowy lub przebudowy; spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu; prawa własności nieruchomości gruntowej lub jej części; udziały we współwłasności budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego stanowiącego odrębną nieruchomość lub udziału w nieruchomości gruntowej.

**Trwały nośnik** – materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych Konsumentowi w związku z umową o kredyt hipoteczny, przez okres odpowiedni do celów, jakim informacje te służą, oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci.

**Ustawa o kredycie hipotecznym** – ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego, Dz. U z 2017r. poz. 819.

### **3. Standardy etyczne**

W ramach wymogów standardów etyki zawodowej personel SKOK ENERGIA powinien stosować się do następujących zasad etycznych:

- a) Personel SKOK ENERGIA w swoich działaniach kieruje się dobrem i ochroną interesów Konsumenta, buduje z nim efektywne i trwałe relacje w sposób budzący wzajemny szacunek i zaufanie.
- b) SKOK, jako nadrzędne zasady obsługi Konsumenta definiuje: uczciwość, sumienność, uprzejmość oraz odpowiedzialność, a personel stosuje te standardy.
- c) Personel SKOK ENERGIA wykonuje czynności zawodowe zgodnie z najlepszą wolą i wiedzą, rzetelnie, z zachowaniem należytej staranności i profesjonalizmu.
- d) SKOK ENERGIA oraz personel SKOK ENERGIA przykładają dużą wagę do podnoszenia kwalifikacji personelu i nieustannie podnosi poziom swoich kompetencji.
- e) Personel SKOK ENERGIA zachowuje w tajemnicy wszelkie informacje, jakie posiadał w związku z prowadzeniem usług sprzedaży kredytów hipotecznych.
- f) W zakresie wykonywania czynności związanych ze sprzedażą kredytów hipotecznych SKOK ENERGIA oraz jego personel dochowują obowiązku utrzymania bezpieczeństwa otrzymanych od Konsumenta materiałów oraz uzyskanych informacji przed ich niepożądanym ujawnieniem lub wykorzystaniem.
- g) SKOK ENERGIA posiada procedury dotyczące bezpieczeństwa danych Konsumenta, a Personel SKOK je stosuje.
- h) Obowiązek zachowania bezpieczeństwa danych jest zachowywany również po terminie wygaśnięcia stosunku prawnego wynikającego z umowy kredytu hipotecznego.
- i) SKOK prowadząc działalność reklamową wykonuje to zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, obiektywnie i rzetelnie, zgodnie z dobrymi obyczajami.
- j) SKOK ENERGIA dochowuje staranności w swych działaniach tak, aby przekaz marketingowy jest sformułowany w jasny i zrozumiały dla Konsumenta sposób, komunikaty reklamowe były rzetelne i nie wprowadzały Konsumenta w błąd, informacje zarówno jak o kosztach czy ryzyku były przedstawiane w tej samej jak w przypadku korzyści czytelnej formie.
- k) SKOK ENERGIA oraz jego personel nie stosuje w działalności marketingowej dwuznacznych sformułowań, które mogą rodzić w Konsumentach mylne mniemanie odnośnie korzyści oraz rzeczywistych kosztów kredytu hipotecznego.

- l) Reklamy SKOK ENERGIA 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.

#### **4. Kompetencje personelu**

- a) Obowiązkiem personelu SKOK jest dbałość o ciągłe podnoszenie kwalifikacji zawodowych.
- b) Personel SKOK biorący czynny udział w procesie opracowywania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny co najmniej raz na 3 lata odbywają szkolenie z tego zakresu.
- c) Personel ma 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.
- d) SKOK ENERGIA zapewnia personelowi dostęp do niezbędnych informacji oraz materiałów służących czynnościom związanym ze sprzedażą kredytów hipotecznych.
- e) Personel SKOK musi posiadać specjalistyczną wiedzę z zakresu:
  - Zasad udzielania kredytów hipotecznych oraz usług dodatkowych oferowanych z tymi kredytami
  - Przepisów Ustawy
  - Ryzyka stopy procentowej oraz ryzyka zmiany wartości zabezpieczenia
  - Parametrów produktowych poszczególnych rodzajów kredytów hipotecznych
  - Zapisów umowy o kredyt hipoteczny, w tym zasad odstąpienia od umowy, zasad wcześniejszej lub całkowitej spłaty kredytu, zasad restrukturyzacji kredytu, zasad składania skarg oraz reklamacji w SKOK
  - Procedur obowiązujących w SKOK ENERGIA w zakresie wyceny zabezpieczeń
  - Procedur obowiązujących w SKOK ENERGIA w zakresie dokumentacji wymaganej w procesie kredytowym
  - Form prawnych prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie obsługiwanych przez SKOK
  - Organizacji i funkcjonowania ksiąg wieczystych
  - Zasad oceny zdolności kredytowej Konsumenta
  - Procesu zawierania umów sprzedaży nieruchomości
  - Podstawowych zagadnień związanych z budową domu i inwestycją deweloperską
  - Znajomości obowiązujących w SKOK procedur windykacyjnych
  - Podstawowych zagadnień finansowych i ekonomicznych.
- f) SKOK ENERGIA organizuje szkolenia wewnętrzne celem podnoszenia kwalifikacji personelu. SKOK weryfikuje wiedzę personelu.

#### **5. Zakres usług świadczonych przez personel SKOK ENERGIA**

Personel SKOK ENERGIA ma obowiązek zapoznać się z zapisami Ustawy oraz działać zgodnie z jej przepisami.

Personel rzetelnie i przejrzysto przedstawia Konsumentowi wszelkie istotne cechy oferowanych przez SKOK ENERGIA rodzajów kredytów hipotecznych zwracając szczególną jego uwagę na wszystkie związane z nimi ryzyka oraz korzyści. Personel wyjaśnia także Konsumentowi obowiązki oraz konsekwencje wynikające z zapisów umowy o kredyt hipoteczny.

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

Personel dokłada należytych starań, aby pomóc Konsumentowi określić cel kredytowania, kwotę kredytu oraz okres kredytowania. Działania te mają również wesprzeć Konsumenta w wyborze określonego produktu z oferty SKOK ENERGIA.

Zadania personelu SKOK ENERGIA związane ze sprzedażą kredytów hipotecznych:

- a) Informuje Konsumenta o konieczności wyrażenia przez niego zgody na przetwarzanie danych osobowych w związku z procesem kredytowania.
- b) Przeprowadza wywiad kredytowy – uzyskuje niezbędną informację na temat potrzeb Konsumenta, jego sytuacji majątkowej, finansowej i osobistej, celach kredytowania oraz formie zabezpieczenia.
- c) Na podstawie uzyskanych informacji dokonuje wstępnej analizy zdolności kredytowej Konsumenta wymaganej do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny.
- d) Przedstawia ofertę kredytową uwzględniając oczekiwania Konsumenta. Upewnia się, iż miesięczne obciążenie wynikające z umowy o kredyt hipoteczny jest przez Konsumenta akceptowalne.
- e) Informuje Konsumenta o ryzykach związanych z zawarciem umowy o kredyt hipoteczny, w szczególności o ryzyku zmiany stopy procentowej oraz o ryzyku zmniejszenia wartości nieruchomości.
- f) Informuje Konsumenta o jego prawach oraz obowiązkach związanych z zawarciem umowy o kredyt hipoteczny. Upewnia się również, iż informacje te zostały przez niego zrozumiane.
- g) Informuje Konsumenta o wszelkich kosztach, które zostaną przez niego poniesione, zarówno w chwili zawarcia umowy o kredyt hipoteczny, jak i w przyszłości.
- h) Udziela kompletnych odpowiedzi na wszelkie pytania Konsumenta w zakresie zawierania umowy o kredyt hipoteczny w SKOK ENERGIA.
- i) Przekazuje informację o dokumentacji oraz sposobie jej uzyskania, jaką powinien Konsument przedstawić w celu złożenia wniosku o kredyt hipoteczny.
- j) Przekazuje Konsumentowi kwestionariusz kredytowy oraz służy pomocą w jego wypełnieniu.
- k) Weryfikuje kompletność przedstawionej dokumentacji.
- l) Udziela pomocy przy składaniu przez Konsumenta wniosku kredytowego.
- m) W okresie obowiązywania umowy o kredyt hipoteczny udziela wyjaśnień dotyczących jej zapisów.
- n) Personel SKOK ENERGIA zastrzega Konsumentowi, iż udzielane informacje nie stanowią porady prawnej czy podatkowej. W przypadku, gdy personel nie jest w stanie udzielić koniecznych informacji zobowiązany jest poinformować o tym Konsumenta oraz o konieczności skorzystania z usług profesjonalnych doradców w określonych dziedzinach.

Za niedozwolone metody i sposoby działania uznaje się zachowania naruszające prawo oraz zasady dobrych obyczajów, w szczególności:

- a) Przekazywanie informacji o Konsumentach oraz procesie kredytowania osobom do tego nieuprawnionym.

- b) Używanie przez personel słownictwa oraz zachowania naruszającego godność osobistą Konsumenta.
- c) Podawanie nieprawdziwych informacji przez personel w zakresie kwalifikacji, doświadczenia czy też uprawnieniach zawodowych.
- d) Wywieranie na Konsumentie jakichkolwiek form nacisku mających na celu podjęcie przez Konsumenta decyzji bądź jej przyspieszenie.
- e) Przedstawianie nieprawdziwych informacji na temat oferowanych przez SKOK kredytów hipotecznych.
- f) Zatajanie istotnych informacji związanych z kosztami zawarcia umowy o kredyt hipoteczny oraz ryzykami z tym związanymi.
- g) Wywieranie na Konsumentie mylnego wrażenia, iż personel ma wpływ na uzyskanie lepszych warunkach oferowanego kredytu.
- h) Dopuszczenie do przyjęcia dokumentów wymagających podpisu (w tym osób trzecich) w obecności personelu bez tego faktycznego dokonania.
- i) Dopuszczenie do przyjęcia nieuzupełnionych dokumentów podpisanych przez Konsumenta.
- j) Świadczenie przez personel usług doradczych.
- k) Dokonywania porównania kredytu hipotecznego oferowanego w SKOK z ofertą konkurencyjną.
- l) Udzielania informacji na temat kredytów hipotecznych udzielanych przez konkurencyjne instytucje.

Wybrane informacje mogą być przesyłane Konsumentowi drogą elektroniczną, z tym zastrzeżeniem, iż musi on na to wyrazić zgodę w formie pisemnej potwierdzonej podpisem w obecności pracownika. Informacje przesyłane są w formacie PDF ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, odczytania oraz zapoznania się z treścią przesłanej wiadomości oraz załączników.

## **6. Reklamacje i skargi SKOK ENERGIA**

- a) Kredytobiorca ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji) dotyczącej usług świadczonych przez SKOK. Skargę można składać w następujący sposób:
  - w formie pisemnej - osobiście lub w placówce albo przesyłką pocztową wysłaną na adres SKOK: 26-900 Kozienice ul. Hamernicka 4 lok. 1 lub na adres dowolnego punktu kasowego,
  - ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 48 611-31-10 lub w zakresie usługi eSKOK przez operatora tele-skok albo osobiście do protokołu podczas wizyty Kredytobiorcy w placówce SKOK.
- b) SKOK na żądanie Kredytobiorcy potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia skargi.
- c) Zgłoszenie skargi powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. SKOK może wystąpić do Kredytobiorcy o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia skargi.
- d) Skargę SKOK rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, SKOK w informacji przekazywanej Kredytobiorcy:

- wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
- e) Odpowiedź na skargę zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek Kredytobiorcy – pocztą elektroniczną.
- f) W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Kredytobiorcy przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
- g) Pożyczkobiorca może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
- h) Obowiązująca w SKOK „Procedura obsługi skarg w SKOK ENERGIA” dostępna jest w Placówkach SKOK oraz na stronie internetowej [www.skokenergia.pl](http://www.skokenergia.pl).
- i) Właściwym dla SKOK organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.