



Związek Firm  
Doradztwa  
Finansowego



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

# Rekomendacja dobrych praktyk dla Doradców kredytowych

---

## Kredyty hipoteczne

Niniejsza Rekomendacja została przyjęta przez Zarząd Związku Banków Polskich w dniu 15 lipca 2014 roku

Niniejsza Rekomendacja została przyjęta przez Walne Zgromadzenie Związku Firm Doradztwa Finansowego w dniu 2 czerwca 2014 roku

## **SPIS TREŚCI**

|     |                                                          |    |
|-----|----------------------------------------------------------|----|
| 1.  | WSTĘP.....                                               | 3  |
| 2.  | DEFINICJE .....                                          | 4  |
| 3.  | STANDARDY ETYCZNE .....                                  | 5  |
| 4.  | KOMPETENCJE DORADCY.....                                 | 6  |
| 5.  | ZAKRES USŁUGI DORADCY KREDYTOWEGO .....                  | 7  |
| 6.  | ZASADY WSPÓŁPRACY Z KLIENTEM.....                        | 8  |
| 7.  | ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM INTERESÓW.....                    | 9  |
| 8.  | WYBÓR OFERT DLA KLIENTA I USŁUGA DORADCZA.....           | 9  |
| 9.  | SPOSÓB PREZENTACJI WSTĘPNYCH WARUNKÓW KREDYTOWANIA ..... | 9  |
| 10. | KOMUNIKACJA I OBIEG DOKUMENTÓW .....                     | 11 |
| 11. | POMOC W PRZYGOTOWANIU DOKUMENTACJI .....                 | 11 |
| 12. | OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA BANKOWA .....       | 12 |
| 13. | REKLAMACJE.....                                          | 12 |
| 14. | POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....                              | 12 |

# 1. WSTĘP

## 1.1. Mając na uwadze, iż:

- a) istnieje potrzeba zapewnienia efektywnego i konkurencyjnego rynku kredytów hipotecznych, który byłby stałym elementem stabilności finansowej,
- b) istnieje potrzeba ustanowienia standardów jakości odnoszących się do specyficznych usług związanych z oferowaniem i udzielaniem kredytów hipotecznych (usługi pośrednictwa kredytowego), w tym przez Doradców kredytowych,
- c) w procesie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych przez Doradców kredytowych uzupełniająco i razem z usługą pośrednictwa kredytowego mogą, ale nie muszą być oferowane usługi doradztwa kredytowego, których świadczenie powinno być przypisane wyłącznie do osób o odpowiednich kwalifikacjach i kompetencjach,
- d) odpowiednia wiedza i kompetencje Doradców kredytowych pozwalają na uzyskanie wymaganego poziomu profesjonalizmu niezbędnego do uzyskania zaufania konsumenta,
- e) usługi doradztwa kredytowego powinny być oparte o właściwe zrozumienie sytuacji finansowej konsumenta, preferencji i oczekiwanych rezultatów,
- f) istnieje potrzeba udostępnienia konsumentowi odpowiedniej informacji o samej Firmie doradztwa kredytowego, jej identyfikacji rejestracyjnej, z jakimi Bankami współpracuje, świadczonych usługach doradczych, w tym pośrednictwa, możliwościach składania zażaleń i uwag,
- g) istnieje potrzeba zarządzania konfliktem interesów wynikającym z różnego poziomu wynagrodzenia otrzymywanego przez Firmę doradztwa kredytowego od poszczególnych instytucji kredytowych

- niezbędne jest wprowadzenie Rekomendacji dobrych praktyk dla Doradców kredytowych w procesie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych, co powinno pozwolić na stworzenie ram prawnych działania Doradców kredytowych w kontekście tworzenia odpowiedzialnego i miarodajnego rynku hipotecznego oraz tworzenia podstaw do budowy zaufania konsumentów do instytucji kredytowej i Doradców kredytowych.

1.2. Niniejsza Rekomendacja powstała w wyniku wspólnych prac Związku Banków Polskich i Związku Firm Doradztwa Finansowego mających na celu wypracowanie podstawowych standardów i zasad obsługi Klienta na rynku doradztwa finansowego w zakresie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych.

1.3. Rynek ten charakteryzuje się dużym zróżnicowaniem podmiotów, brakiem standaryzacji i regulacji. W efekcie pod nazwą doradztwa kredytowego kryją się usługi o różnym zakresie i niejednorodnym poziomie jakości oferowanych usług. Założeniem dokumentu jest wskazanie podstawowych standardów, których Klient powinien każdorazowo oczekiwać, pozostawiając Doradcom kredytowym swobodę kształtowania swojej działalności i metod stosowania zasad zawartych w dokumencie.

1.3. Celem Rekomendacji jest wskazanie kryteriów postępowania Doradców kredytowych, które pozwalają na zbudowanie długoterminowej relacji z Klientem opartej na zaufaniu, uczciwości, sprawiedliwości, profesjonalizmie i dbałości o interes Klienta. Wypracowane wspólnie zasady służą ochronie interesów Klienta korzystającego z usług Doradców kredytowych.

1.4. Rekomendacje niniejszego dokumentu mają na celu zapewnienie stosownych kompetencji Doradcom kredytowym, stosowania właściwych standardów obsługi Klienta, a także wykonywania wszelkich działań z zachowaniem należytej staranności oraz przeciwdziałaniu stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych.

1.5. Związek Firm Doradztwa Finansowego rekomenduje swoim członkom stosowanie zasad określonych w Rekomendacji. Związek zaleca, aby przed skorzystaniem z usługi Klient sprawdził, czy Firma doradztwa kredytowego, a tym samym jej pracownicy lub współpracownicy, stosują Rekomendację.

1.6. Związek Firm Doradztwa Finansowego zobowiązany jest do umieszczenia stosownych informacji na stronie [www.zwiazek-doradcow.org](http://www.zwiazek-doradcow.org) umożliwiających weryfikację członkostwa w Związku Firmy doradztwa kredytowego i informacji o stosowaniu przez nią Rekomendacji.

1.7. Firmy doradztwa kredytowego niebędące członkami Związku Firm Doradztwa Finansowego, a stosujące zalecenia niniejszej Rekomendacji mogą zamieszczać stosowne informacje na swojej stronie internetowej, i/lub w postaci komunikatu w sposób widoczny dla Klienta w miejscu, gdzie odbywa się obsługa.

1.8. Firma doradztwa kredytowego postępująca zgodnie z Rekomendacją może wprowadzić i przestrzegać bardziej szczegółowych wewnętrznych regulaminów i procedur. Nie mogą one stać w sprzeczności do zapisów Rekomendacji, a Klient jest świadomy w oparciu, o które zapisy świadczona jest dla niego usługa przez Doradcę Kredytowego.

1.9. Związek Banków Polskich rekomenduje instytucjom kredytowym, przed zawarciem umowy, weryfikację, czy Firma doradztwa kredytowego deklaruje stosowanie niniejszej Rekomendacji.

1.10. Związek Banków Polskich i Związek Firm Doradztwa Finansowego będą prowadzić dalsze wspólne prace mające na celu ustalenie sposobu weryfikacji posiadania przez Doradców kredytowych odpowiedniego poziomu wiedzy i kompetencji do świadczonych przez nich usług.

1.11. Związek Banków Polskich i Związek Firm Doradztwa Finansowego będą również wspólnie pracować nad przedstawieniem propozycji zasad ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywanego zawodu.

1.12. Związek Banków Polskich i Związek Firm Doradztwa Finansowego dostosują zapisy niniejszej Rekomendacji do zmian prawnych wynikających z wdrożenia Dyrektywy w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## 2. DEFINICJE

2.1. Poniższe definicje odnoszą się wyłącznie do zasad określonych w niniejszej Rekomendacji:

**Bank** (zwany dalej instytucją kredytową) – osoba prawna, utworzona zgodnie z przepisami ustaw, działająca na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych obciążających ryzykiem środki powierzone pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym;

**Doradca kredytowy** (zwany dalej Doradcą) – pracownik lub współpracownik Firmy doradztwa kredytowego upoważniony do wykonywania czynności pośrednictwa i doradztwa kredytowego w ramach świadczenia usług pośrednictwa kredytowego i doradztwa kredytowego. W rozumieniu niniejszej Rekomendacji usługi Doradcy kredytowego odnoszą się wyłącznie do kredytów hipotecznych;

**Doradztwo kredytowe** – usługa świadczona przez Doradcę kredytowego razem z usługą pośrednictwa kredytowego polegająca na doradzaniu Klientowi w procesie finansowania nabywania lub budowy nieruchomości, określeniu możliwości finansowych Klienta, przygotowaniu, do wyboru przez Klienta, odpowiadającej potrzebom i możliwościom finansowym ofert kredytów hipotecznych, wyjaśnieniu zasad funkcjonowania tych produktów, wyjaśnienia rodzajów ryzyka związanego z ofertami oraz wymogów prawnych wynikających z umów kredytowych oraz przepisów odnoszących się do udzielania kredytów;

**Firma doradztwa kredytowego** – firma świadcząca usługi doradztwa finansowego, a w szczególności pośrednictwa kredytowego wraz z doradztwem kredytowym, w zakresie wskazanym w zawartych z instytucjami kredytowymi umowach współpracy. Zakres tych umów o współpracy powinien umożliwiać przedstawienie klientowi przynajmniej 3. ofert kredytowych. Firmę doradztwa kredytowego reprezentują Doradcy kredytowi;

**Formularz informacyjny dotyczący kredytu zabezpieczonego hipoteką** – prezentacja oferty kredytowej zgodnie z ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 r. Nr 126, poz. 715 z późn. zm.) sporządzona na formularzu, stanowiącym Załącznik nr 3 do Ustawy;

**Klient** – osoba fizyczna, posiadająca zdolność do czynności prawnych, ubiegająca się o kredyt hipoteczny instytucji kredytowej poprzez Firmę doradztwa kredytowego. Klient jest konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;

**Kredyt hipoteczny** – udzielany przez instytucję kredytową kredyt związany z finansowaniem nieruchomości, w przypadku której zostało ustanowione zabezpieczenie w postaci hipoteki, lub hipoteka stanowi zabezpieczenie docelowe;

**Pośrednictwo kredytowe** – usługa polegająca na przygotowaniu i przedstawieniu przez Doradcę kredytowego ofert kredytów hipotecznych na podstawie zawartych z instytucjami kredytowymi umów o współpracy, obejmująca działalność marketingową, ocenę rynku pod kątem znalezienia produktu, ocenę potrzeb i możliwości Klienta w oparciu o uzyskane od niego informacje, przygotowanie i przedstawienie oferty produktowej Klientowi, przygotowanie niezbędnej dokumentacji kredytowej, reprezentowanie Klienta przed instytucją kredytową w trakcie procesu kredytowego;

**Trwały nośnik** - dokument sporządzony na papierze, pamięć podręczna USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerów, a także strony internetowe i inne formy elektronicznej komunikacji, np. pliki PDF, SMSy, o ile umożliwiają przechowywanie i odczytywanie informacji przekazywanych Klientowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą oraz pozwalają na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci;

**Wstępne warunki kredytowania** – parametry cenowe przedstawiane przez Doradcę kredytowego na podstawie posiadanych informacji o zasadach i warunkach udzielania kredytów przez współpracujące banki i danych uzyskanych w formie oświadczeń od Klienta służące wstępnemu wyborowi instytucji kredytowej, do których zostanie złożony wniosek kredytowy.

### 3. STANDARDY ETYCZNE

3.1. Przez etykę rozumie się zespół ocen i norm, wzorów postępowania i ideałów osobowych mających regulować postępowanie jednostek oraz stosunki między jednostkami i grupami społecznymi.

3.2. W ramach wymogów etyki zawodowej Doradcy powinni stosować się do następujących zasad:

3.2.1. Doradca powinien kierować się dobrem swoich Klientów, poszanowaniem obowiązków wynikających z uczciwości, godności i dobrych obyczajów.

3.2.2. Doradca powinien podejmować czynności zawodowe w celu ochrony interesów Klienta, jednakże ta ochrona nie może usprawiedliwiać naruszenia zasad etyki i godności zawodu.

3.2.3. Doradca wykonuje czynności zawodowe według najlepszej woli i wiedzy, w sposób rzetelny, z zachowaniem należytej staranności.

3.2.4. Doradca powinien dbać o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych i ustawicznie rozwijać poziom swojej wiedzy fachowej.

3.2.5. Doradca wykonuje zawód w sposób niezależny. W swoich decyzjach podlega jedynie przepisom prawa i zasadom etyki Doradców kredytowych. Nie narusza to obowiązków wynikających ze stosunku pracy.

3.2.6. Doradca ma obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie fakty i informacje, jakie powziął w związku ze świadczeniem usług pośrednictwa i doradztwa, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w odrębnych ustawach.

3.2.7. Obowiązek zachowania tajemnicy, o którym mowa w pkt 6, obejmuje wszystkie uzyskane przez Doradcę informacje, w szczególności zawarte w materiałach utrwalonych w jakiegokolwiek formie.

3.2.8. Doradca obowiązany jest zabezpieczyć przed ujawnieniem lub niepożądanym wykorzystaniem wszystkich materiałów odnoszących się do Klienta i uzyskanych informacji w związku z wykonywaniem czynności zawodowych.

3.2.9. Doradca jest zobowiązany do stosowania procedur chroniących dane w każdej postaci, w tym również elektronicznej, przed zniszczeniem, zmianą lub dostępem osób niepowołanych.

3.2.10. Obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej jest nieograniczony w czasie i trwa także po ustaniu stosunku prawnego, na podstawie którego Doradca wykonywał czynności zawodowe.

3.2.11. Obowiązek zachowania tajemnicy obowiązuje również po zaprzestaniu świadczenia usług zarówno przez Firmę doradztwa kredytowego, jak i Doradcę.

3.2.12. Przekazywanie informacji oraz prowadzenie reklamy przez Firmę doradztwa kredytowego i/lub Doradcę kredytowego powinno być:

- a) obiektywne, rzetelne i wyważone,
- b) zgodne z normami etycznymi, dobrymi obyczajami oraz godnością zawodu,
- c) zgodne z obowiązującymi przepisami.

3.2.13. Niedopuszczalne jest zachowanie Firmy doradztwa kredytowego i/lub Doradcy kredytowego służące obejściu obowiązujących ograniczeń w zakresie informacji i reklamy.

3.2.14. Do podstawowych norm w relacjach z Klientem należą:

- a) Profesjonalizm – Doradca posiada wymagane dla tego stanowiska kwalifikacje i cechuje go wysoka jakość świadczonych usług.
- b) Uprzejmość – Doradcę cechuje wysoka kultura osobista przejawiająca się w sposobie komunikacji i stroju;
- c) Sumienność – Doradca wykazuje się zaangażowaniem w wykonywaniu powierzonych mu obowiązków;
- d) Uczciwość – postępowanie Doradcy skierowane jest na interes Klienta, stawiając dobro Klienta ponad interes własny;
- e) Odpowiedzialność – Doradca ma świadomość skutków swoich zaniechań i błędów, a także ponosi ich konsekwencje przed Klientem;
- f) Godność – Doradca dba o godność zawodu zarówno w działalności zawodowej, jak i w życiu prywatnym;

#### **4. KOMPETENCJE DORADCY**

4.1. Firma doradztwa kredytowego jest odpowiedzialna za kompetencje Doradców. W tym celu organizuje szkolenia, udostępnia materiały i weryfikuje wiedzę Doradców.

4.2. W szczególności Doradca 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) Wymaganych dokumentów do uzyskania kredytu
- h) Podstawowych zasad określenia wartości nieruchomości stanowiącej cel/zabezpieczenie kredytu
- i) Funkcjonowania systemu wieczystoksięgowego
- j) Form prawnych prowadzenia działalności gospodarczej

- k) Zasad obliczania dochodu rozporządzalnego dla różnych form zatrudnienia i działalności gospodarczej
- l) Procesu zakupu nieruchomości i związanych z tym zagadnień prawnych
- m) Procesu budowy domu, inwestycji deweloperskiej i bezpośrednio związanych z tym podstawowych zagadnień prawnych istotnych w procesie udzielania kredytu
- n) Opłat związanych z zakupem nieruchomości i ustanowieniem zabezpieczeń
- o) Ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego (w przypadku kredytów walutowych) oraz ryzyka zmiany wartości zabezpieczenia kredytu hipotecznego
- p) Zasad przekazywania „Formularza informacyjnego dotyczącego kredytu zabezpieczonego hipoteką”
- q) Rynku kredytów hipotecznych
- r) Podstaw finansów, ekonomii i matematyki finansowej.

## **5. ZAKRES USŁUGI DORADCY KREDYTOWEGO**

5.1. W ramach usługi pośrednictwa i doradztwa kredytowego Doradca:

5.2. Świadczy usługę Doradcą pomagając Klientowi:

- a) określić cele kredytowania optymalizujące ofertę kredytu
- b) określić kwotę kredytu zgodnie z potrzebami finansowymi Klienta
- c) w wyborze oferty kredytowej
- d) w wyborze okresu kredytowania
- e) w wyborze waluty
- f) w wyborze rodzaju raty

5.3. Omawia proces kredytowy i ofertę:

- a) Przeprowadza wywiad dotyczący oczekiwań Klienta pod kątem szczegółów transakcji i ewentualnej oferty kredytowej
- b) Bada wstępnie zdolność kredytową Klienta na narzędziach udostępnionych przez instytucje kredytowe na podstawie informacji udzielonych przez Klienta
- c) Przedstawia, uwzględniając przedstawione preferencje Klienta, co najmniej 3 oferty kredytowe dostępne dla Klienta,
- d) Omawia etapy procesu kredytowego i prognozowany czas potrzebny na uzyskanie kredytu
- e) Przekazuje listę wymaganych dokumentów oraz formularze bankowe
- f) Przedstawia szacowane rodzaje ryzyka związane z konkretną ofertą kredytową, i ze zmianą stopy procentowej oraz kursu walutowego (w przypadku kredytów walutowych)
- g) Odpowiada na pytania Klienta związane z kredytem

5.4. Przyjmuje od Klienta wniosek kredytowy z wcześniej określoną dokumentacją:

- a) Służy fachową pomocą w trakcie wypełniania formularzy
- b) Weryfikuje kompletność dokumentacji

5.5. Uczestniczy w procesie kredytowym:

- a) Pośredniczy w komunikacji z bankiem, w tym prowadzi negocjacje
- b) Przekazuje informacje o wymaganych dodatkowych dokumentach
- c) Informuje na bieżąco o postępach w procesie kredytowym

- d) Informuje o decyzji kredytowej i wyjaśnia jej zapisy
- e) Zapoznaje Klienta z treścią umowy kredytowej i wyjaśnia jej zapisy
- f) Umawia Klienta na podpisanie umowy kredytowej w placówce Banku, jeżeli nie jest zawierana w Firmie doradztwa kredytowego, a Bank przewiduje w swoich procedurach taką możliwość.

5.6. Służy pomocą po uruchomieniu kredytu, jeżeli umowa z instytucją kredytową przewiduje taką usługę:

- a) Udziela odpowiedzi na pytania związane z udzielonym kredytem
- b) Informuje Klienta, w jaki sposób skontaktować się z Bankiem w przypadku kwestii przekraczających uprawnienia Doradcy.

5.7. Doradca zobowiązany jest zastrzegać, iż udzielone informacje nie stanowią porady prawnej, czy podatkowej. W przypadku, gdy Doradca nie jest w stanie udzielić koniecznych informacji w procesie doradztwa zobowiązany jest poinformować o tym Klienta oraz o konieczności skorzystania z usług profesjonalnych doradców w określonych dziedzinach (doradców podatkowych, prawników, rzeczoznawców itp.). Doradca zobowiązany jest także zastrzegać, iż ostateczna decyzja co do przyznania kredytu oraz dotycząca jego warunków, w tym ocena zdolności kredytowej, należą do instytucji kredytowej.

## **6. ZASADY WSPÓŁPRACY Z KLIENTEM**

6.1. W ramach współpracy Klienta i Doradcy strony powinny kierować się poniższymi zasadami:

- a) Przed rozpoczęciem współpracy Doradca powinien poinformować Klienta o konieczności wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu umożliwienia Doradcy dalszego kontaktu z Klientem.
- b) Doradca powinien uzyskać od Klienta niezbędne informacje dotyczące jego sytuacji finansowej i osobistej, nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania/zabezpieczenia oraz oczekiwań Klienta związanych z kredytem. Doradca powinien poinformować Klienta, że uzyskanie tych informacji jest niezbędne do prawidłowego wykonania usługi doradczej.
- c) Doradca powinien poinformować Klienta o instytucjach kredytowych, z którymi współpracuje i których oferty mogą być wzięte pod uwagę przy oferowaniu usług pośrednictwa i doradztwa.
- d) Doradca powinien w sposób zrozumiały, dostosowany do indywidualnych potrzeb sposób wyjaśnić Klientowi cechy charakterystyczne proponowanych produktów finansowych.
- e) Sposób prezentacji ofert nie powinien stanowić osobistej rekomendacji Doradcy.
- f) Na życzenie Klienta Doradca powinien przekazać na trwałym nośniku udzielone wcześniej ustnie informacje i odpowiedzi.
- g) Skorzystanie z porady Doradcy nie zobowiązuje do złożenia wniosku kredytowego.
- h) Przed złożeniem wniosku kredytowego Doradca odpowiada na pytania Klienta dotyczące oferty i procesu kredytowego nie pobierając prowizji lub opłat związanych z usługą.
- i) W przypadku potwierdzania za zgodność z oryginałem dokumentacji kredytowej, Doradca powinien poinformować Klienta o konieczności przedstawienia oryginałów dokumentów wymaganych przez instytucję kredytową.
- j) W przypadku, gdy instytucja kredytowa wymaga dostarczenia dodatkowych dokumentów Klient powinien być świadom, iż ich niezwłoczne dostarczenie skraca czas oczekiwania na decyzję i umowę kredytową.
- k) Doradca powinien poinformować Klienta o ryzykach jakie wiążą się z zaciągniętym kredytem, w tym m.in. o ryzyku zmiany wysokości raty kredytowej, w sposób określony w rekomendacjach Komisji Nadzoru Finansowego.
- l) Podjęcie decyzji o udzieleniu kredytu, określenie jego ostatecznej oferty i ocena ryzyka Klienta są wyłączną kompetencją instytucji kredytowej, jednak wybór odpowiedniej oferty



dostosowanej do sytuacji Klienta i profesjonalne przygotowanie dokumentacji (zgodnie z wymogami danej instytucji kredytowej) znacznie zwiększa szanse uzyskania kredytu. Tę świadomość powinien mieć zarówno Klient, jak i Doradca.

## **7. ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM INTERESÓW**

7.1. Jeżeli wynagrodzenie Firmy doradztwa kredytowego stanowi prowizja wypłacana przez instytucję kredytową w przypadku uruchomienia kredytu na podstawie umowy agencyjnej zawartej między Firmą doradztwa kredytowego a instytucją kredytową, to zróżnicowana wysokość wynagrodzenia otrzymywanego od różnych instytucji kredytowych może prowadzić do konfliktu interesów.

7.2. Firma doradztwa kredytowego powinna zarządzać konfliktem interesów poprzez stosowne procedury wewnętrzne i weryfikację ich stosowania w praktyce, które to procedury mają zapewnić obiektywność Doradcy w procesie świadczenia usługi doradczej dla Klienta, w tym pośrednictwa kredytowego. Firma doradztwa kredytowego powinna w związku z tym promować przestrzeganie standardów etycznych poprzez nagradzanie właściwych postaw doradców i stosowanie sankcji względem doradców działających we własnym interesie sprzecznym z interesem i potrzebami klientów.

## **8. WYBÓR OFERT DLA KLIENTA I USŁUGA DORADCZA**

8.1. Wybór ofert jest poprzedzony zebraniem przez Doradcę od Klienta informacji dotyczących:

- a) Sytuacji osobistej Klienta (wiek, stan cywilny, liczba osób na utrzymaniu)
- b) Sytuacji finansowej Klienta:
  - i. Dochody (źródło uzyskiwania, czas uzyskiwania, wysokość, struktura, zmienność)
  - ii. Zobowiązania (raty kredytowe, karty kredytowe, limity w koncie, alimenty)
  - iii. Stałe wydatki (rachunki, koszty utrzymania samochodu, polisy ubezpieczeniowe)
  - iv. Terminowość regulowania zobowiązań kredytowych oraz publicznoprawnych (w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą)
  - v. Posiadany majątek
- c) Nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania/zabezpieczenia (wartość, lokalizacja, rodzaj)
- d) Oczekiwań w zakresie oferty kredytowej (wysokość raty, czas otrzymania kredytu, koszty początkowe udzielenia kredytu, bezpłatna wcześniejsza spłata itd.)
- e) Przewidywanych przez Klienta istotnych wydarzeń, które mogą mieć miejsce w przyszłości

8.2. Doradca może prosić o dodatkowe informacje, jeżeli są one niezbędne do poprawnego przeprowadzenia usługi Doradczej.

8.3. Doradca uwzględnia oczekiwania Klientów dotyczące bliższej i dalszej przyszłości i związane z tym rodzaje ryzyka.

8.4. Doradca świadczy usługę doradczą w oparciu o posiadane w ofercie produkty.

## **9. SPOSÓB PREZENTACJI WSTĘPNYCH WARUNKÓW KREDYTOWANIA**

9.1. Doradca powinien przekazać wszelkie informacje w sposób jasny dla Klienta oraz udzielić wyczerpujących odpowiedzi na zadawane pytania. Doradca powinien używać określeń powszechnie zrozumiałych i unikać specjalistycznego żargonu.

9.2. Prezentacja Wstępnych warunków kredytowania przed złożeniem wniosków kredytowych powinna zawierać następujące parametry:

- a) Data sporządzenia prezentacji;

- b) Nazwa Firmy doradztwa kredytowego oraz dane kontaktowe do Doradcy;
- c) Kwota kredytu, jaką zainteresowany jest Klient (bez opłat dodatkowych, które mogą być doliczone do kwoty kredytu, np. prowizja za udzielenie kredytu, opłaty związane z ubezpieczeniami);
- d) Wartość nieruchomości – cena, jaką płaci Klient za zakup nieruchomości powiększona o ewentualne koszty remontu/wykończenia, bądź wartość z operatu szacunkowego, jeżeli jest znana, bądź oszacowania wartości nieruchomości przez Bank (jeżeli takowe istnieje), bądź deklaracji Klienta;
- e) Okres kredytowania;
- f) Oprocentowanie kredytu na dzień sporządzenia prezentacji – oprocentowanie zmienne powinno być rozбите na części składowe, tj. wysokość stałej marży określonej przez bank oraz opis i wysokość stopy referencyjnej przyjmowanej zgodnie z zasadami prezentowanej oferty;
- g) Warunki oferty – szczegółowe informacje o produktach dodatkowych, które mają wpływ na marżę kredytu (np. konto z wpływem wynagrodzenia, karta kredytowa, produkt inwestycyjny, ubezpieczenia np. na życie, od utraty pracy, od niezdolności do pracy, z opisem obowiązków i praw klienta ubezpieczonego oraz ubezpieczyciela oraz wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności ubezpieczyciela), jak również konsekwencja niespełnienia warunków określonych umową kredytową (np. o ile punktów procentowych Bank może zwiększyć marżę kredytu przy rezygnacji z danego produktu);
- h) Waluta kredytu – przy kredycie walutowym powinna znaleźć się informacja, czy kredyt jest denominowany, czy indeksowany, Klient powinien otrzymać informację o sposobach spłaty kredytu walutowego (spłata w PLN, spłata w walucie udzielonego kredytu);
- i) Rata kredytu – rodzaj raty: malejąca/równa, wysokość nominalna raty wraz z częstotliwością jej regulowania; dodatkowo przy kredycie walutowym powinna znaleźć się wysokość raty z uwzględnieniem i bez uwzględnienia spreadu walutowego (różnicy między kursem kupna i sprzedaży);
- j) Prowizja – wysokość płaconej prowizji w ujęciu procentowym i nominalnym wraz z określeniem sposobu płatności (gotówkowo, potrącenie z kwoty kredytu);
- k) Ubezpieczenia podstawowe, prezentacja powinna określać zakres ubezpieczenia i jego koszt:
  - i. ubezpieczenie kredytu do uprawomocnienia się wpisu hipoteki do IV działu Księgi Wieczystej na rzecz instytucji kredytowej;
  - ii. ubezpieczenie niskiego wkładu własnego w przypadku kredytu Klientów nieposiadających minimalnego wymaganego wkładu własnego;
  - iii. ubezpieczenie nieruchomości – wraz z informacją o wymaganym zakresie ubezpieczenia;
  - iv. ubezpieczenie na życie – wraz z informacją, czy ubezpieczenie jest obowiązkowe, czy dobrowolne i czy daje korzyści w postaci obniżki marży lub prowizji;
- l) Ubezpieczenia dodatkowe – ubezpieczenia oferowane przez Bank dodatkowo do kredytu, które nie mają wpływu na pozostałe elementy oferty (nie obniżają marży lub prowizji) wraz z informacją o zakresie ubezpieczenia i jego koszcie;
- m) Sposób ustalenia wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu/cel kredytu lub oszacowanie wartości przez Bank – wysokość ponoszonego przez Klienta kosztu wraz z informacją, czy Bank wymaga dostarczenia dokumentu przez Klienta, czy jest wykonywany za pośrednictwem Banku;
- n) Wcześniejsza częściowa i całkowita spłata – zasady pobierania opłat wraz z informacją, czy zapisy te stanowią zapis umowy kredytowej, czy aktualnej tabeli opłat i prowizji obowiązującej w danym Banku;

- o) Przewalutowanie – przy kredycie walutowym, zasady pobierania opłat wraz z informacją, czy zapisy te stanowią zapis umowy kredytowej, czy aktualnej tabeli opłat i prowizji obowiązującej w danym Banku;
- p) Sposób rozliczenia transz – przy kredycie wypłacanym w transzach, sposób rozliczenia transz wraz z kosztem inspekcji, jeżeli taki występuje.

9.3. Doradca powinien przekazać Klientowi prezentację Wstępnych warunków kredytowania na trwałym nośniku. Informacje powinny być prezentowane w sposób przejrzysty i zrozumiały dla Klienta. Doradca powinien przedstawić Klientowi wstępne warunki kredytowania dla ofert z minimum trzech instytucji kredytowych do wyboru, chyba, że z uwagi na indywidualną sytuację Klienta dostępna jest mniejsza liczba ofert, lub mniejsza liczba ofert wynika z preferencji Klienta.

9.4. Zgodnie z ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 r. Nr 126, poz. 715 z późn. zm.) powyższą prezentację Doradca może przekazać Klientowi na trwałym nośniku w formie „Formularza informacyjnego dotyczącego kredytu zabezpieczonego hipoteką” przed podpisaniem umowy kredytowej i zgodnie z wytycznymi otrzymanymi z poszczególnych Banków, o ile formularz nie jest przekazywany przez pracownika Banku przy podpisaniu umowy kredytowej.

## **10. KOMUNIKACJA I OBIEG DOKUMENTÓW**

10.1. Doradca dba, aby proces uzyskania kredytu był sprawny i niezwłocznie:

- a) Odpowiada na pytania i wątpliwości Klienta,
- b) Informuje Klienta o brakach w przedstawionej dokumentacji,
- c) Dostarcza do instytucji kredytowej wnioski kredytowe oraz wszelkie wymagane dokumenty,
- d) Przekazuje Klientowi wszelkie istotne informacje z instytucji kredytowej, w szczególności dotyczące żądań dodatkowych dokumentów lub wyjaśnień,
- e) Przekazuje informacje od Klienta do instytucji kredytowej,
- f) Przesyła dokumenty i informacje w sposób bezpieczny,
- g) Zapoznaje Klienta z treścią decyzji kredytowej oraz, o ile otrzyma przed terminem podpisania umowy kredytowej przez Klienta jej treści – z umową kredytową, w szczególności z warunkami kredytu oraz dokumentami i czynnościami wymaganymi do podpisania umowy kredytowej i wypłaty kredytu.

## **11. POMOC W PRZYGOTOWANIU DOKUMENTACJI**

11.1. Prawidłowość sporządzenia i kompletność wniosku kredytowego przyspiesza i ułatwia uzyskanie kredytu. Doradca powinien pomagać Klientowi na każdym etapie przygotowania dokumentacji dotyczącej Klienta, jak i planowanej inwestycji:

- a) Przekazuje listy wymaganych dokumentów oraz formularze bankowe,
- b) Informuje i wspiera Klienta w uzyskaniu dokumentów, wskazuje miejsca i zasady ich pozyskania,
- c) Doradza przy wypełnianiu wniosków kredytowych i odpowiada na wszelkie pytania z tym związane,
- d) Weryfikuje kompletność przedstawionej dokumentacji,
- e) Weryfikuje poprawność wypełnienia wniosku kredytowego,
- f) Wysyła zestaw formularzy i dokumentów do Banku.

11.2. W przypadku Banków wymagających potwierdzenia przez Doradcę kopii za zgodność z oryginałem, Doradca zawsze wymaga od Klienta okazania oryginałów dokumentacji.

## **12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA BANKOWA**

12.1. Firma doradztwa kredytowego i Doradca działają zgodnie z ustawą z dnia 29 kwietnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tj. Dz. U. z 2012 r. poz. 1376 z późn. zm.) w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych Klienta oraz wszelkich informacji uzyskanych w trakcie procesu kredytowego.

12.2. Oznacza to w szczególności:

- a) Uzyskanie zgody Klienta na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych z możliwością wglądu do tych danych i prawem ich aktualizowania,
- b) Kierowaniem 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 Firmę doradztwa kredytowego i Doradcę w zakresie otrzymanych danych i informacji,
- f) Posiadanie przez Firmę doradztwa kredytowego stosownych regulacji wewnętrznych.

## **13. REKLAMACJE**

13.1. W trosce o dobro Klienta, w zgodzie i na podstawie załącznika do uchwały Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 maja 2011 r. „Zasady rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe”, Firma doradztwa kredytowego umożliwia Klientom zgłaszanie skarg i reklamacji, jak też wniosków bądź sugestii za pośrednictwem różnych form kontaktu (opcjonalnie):

- a) osobisty - w jednym z oddziałów Firmy doradztwa kredytowego,
- b) listowny - pod adresem głównej siedziby Firmy doradztwa kredytowego,
- c) elektroniczny – na wskazany adres poczty elektronicznej Klienta,
- d) telefoniczny - poprzez infolinię,
- e) opcjonalnie: poprzez formularz reklamacji na stronie internetowej Firmy doradztwa kredytowego.

13.2. Skargi i reklamacje Klientów Firma doradztwa kredytowego rozpatruje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 30 dni od ich wniesienia, a w sprawach szczególnie skomplikowanych w terminie nie dłuższym niż do 90 dni.

13.3. Odpowiedzi na skargi i reklamacje są udzielane w formie pisemnej lub w innej formie uzgodnionej z Klientem.

13.3. Firma doradztwa kredytowego dokłada wszelkiej staranności, aby reklamacja została rozpatrzona w sposób obiektywny z uwzględnieniem praw Klienta, jako podmiotu nieprofesjonalnego.

## **14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Rekomendacja wchodzi w życie z dniem 1 września 2014 r.