



## **ZASADY DOBRYCH PRAKTYK BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W CYCOWIE W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ZWIĄZANYCH Z KREDYTEM HIPOTECZNYM**

### **§ 1.**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Zasady dobrych praktyk Banku Spółdzielczego w Cycowie w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym, zwane dalej „Zasadami” zostały wprowadzone na podstawie Ustawy z dnia 23 marca 2017r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz.U. z 2017 r. poz. 819), zwanej dalej Ustawą.
2. Zasady obowiązują pracowników Banku, którzy bezpośrednio oferują konsumentom kredyt hipoteczny w rozumieniu Ustawy oraz dokonują czynności zmierzających do zawarcia umowy z klientem, tj. weryfikują wnioski klienta, dokonują badania jego zdolności kredytowej oraz podejmują decyzję w przedmiocie zawarcia umowy kredytowej.

### **§ 2.**

#### **ZASADY I CEL ICH WPROWADZENIA**

1. Zasady wprowadza się w celu:
  - 1) poprawy jakości obsługi klienta oraz zapewnienia możliwie najwyższych standardów bezpieczeństwa klienta, między innymi z punktu widzenia adekwatności produktu do jego potrzeb;
  - 2) budowania i umacniania relacji Banku z obecnymi i przyszłymi klientami w obszarze świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym;
  - 3) kreowania pozytywnego wizerunku Banku oraz jego nieustanne doskonalenie;
  - 4) stymulowania wzrostu jakości sprzedaży poprzez stosowanie zasad, o których mowa w ust.2;
  - 5) edukacji pracowników Banku.
2. Bank, świadcząc usługi związane z udzielaniem kredytów hipotecznych kieruje się zasadami:
  - 1) profesjonalizmu;
  - 2) rzetelności;
  - 3) rzeczowości;
  - 4) staranności;
  - 5) najlepszej wiedzy.

### **§ 3.**

#### **ZASADA PROFESJONALIZMU**

1. Relacja klienta i pracownika Banku w zakresie oferowania kredytu hipotecznego oraz w zakresie czynności zmierzających do zawarcia umowy mają charakter zawodowy. Czynności dokonywane przez pracowników realizowane są wyłącznie w oparciu o przesłanki merytoryczne, weryfikowane na podstawie dostępnej wiedzy i doświadczenia zawodowego, z wyłączeniem jakichkolwiek czynników odwołujących się do cech klienta dyskryminujących go lub okoliczności w których mógłby liczyć na szczególne względy w zakresie udzielenia kredytu lub jego warunków.
2. W trakcie dokonywania czynności o których mowa w § 8 ust. 1 - 5 pracownicy Banku przestrzegają przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz przepisów wewnętrznych Banku, obowiązujących w dniu dokonywania czynności.

### **§ 4.**

#### **ZASADA RZETELNOŚCI**

1. Pracownicy Banku zobowiązani są dokonywać czynności w sposób rzetelny. Wszelkie dane i materiały merytoryczne dotyczące klienta mające wpływ na udzielenie kredytu opierają się na zweryfikowanych źródłach. Podstawą podejmowanych czynności lub decyzji przez pracowników Banku są informacje pozyskane od klienta, wynikające z przedłożonych dokumentów, zweryfikowanych pod względem formalnym, których treść nie budzi wątpliwości.
2. Pracownicy Banku aktywnie współpracują z klientem poprzez udzielanie wyczerpujących i jasnych odpowiedzi w zakresie podstaw formalnych i prawnych zasad udzielenia kredytu hipotecznego.

### **§ 5.**

#### **ZASADA RZECZOWOŚCI**

W relacjach z klientem pracownik Banku zobowiązany jest dokonywać powierzonych mu czynności wyłącznie w obszarze wynikającym z zakresu obsługi sprawy tego klienta.

### **§ 6.**

#### **ZASADA STARANNOŚCI**

1. Pracownicy Banku wykonują czynności związane z udzielaniem kredytu hipotecznego starannie. Pracownicy bezpośrednio obsługujący klientów stosują obowiązujące ich regulacje wewnętrzne wskazujące zasady postępowania.

2. Obsługa klienta realizowana jest w sposób pozwalający na sprawne i skuteczne ukończenie procesu udzielenia kredytu lub jego odmowy, w szczególności tak, aby możliwie wyczerpująco odpowiedzieć na pytania klienta.

#### § 7.

### ZASADA NAJLEPSZEJ WIEDZY

1. Pracownicy Banku 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.

#### § 8.

### PODSTAWOWE OBOWIĄZKI PRACOWNIKÓW BANKU DOKONUJĄCYCH CZYNNOŚCI PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW HIPOTECZNYCH

1. Pracownicy Banku dokonujący powierzonych im czynności przy udzielaniu kredytów hipotecznych zobowiązani są do bezwzględnego przestrzegania tajemnicy bankowej. Zwolnienie z zasad zachowania tajemnicy może odbywać się jedynie na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego. W zakresie zasad zachowania tajemnicy bankowej stosuje się Instrukcję Zasady postępowania z informacjami stanowiącymi tajemnicę w Banku Spółdzielczym w Cycowie oraz Ustawy Prawo Bankowe.

2. Obowiązek o którym mowa w ust. 1. odnosi się bezpośrednio do zachowania w poufności informacji dotyczących Banku oraz jego klientów.

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

4. Pracownicy nie świadczą klientom usług doradczych, a jedynie dostarczają niezbędnych informacji klientom zgodnie z § 10, tak aby zapewnić im możliwie pełną wiedzę przy podejmowaniu decyzji o wyborze produktu.

5. Pracownicy Banku dokonując powierzonych im czynności w zakresie udzielania kredytów hipotecznych kierują się lojalnością wobec Banku i dbałością o jego dobre imię.

#### § 9.

### WYNAGRODZENIE PERSONELU

1. Zasady wynagradzania określone są w „Regulaminie wynagradzania pracowników Banku Spółdzielczego w Cycowie”.

2. Wynagrodzenie pracowników Banku wykonujących jakiekolwiek czynności związane z oceną zdolności kredytowej nie jest zależne od ilości zaakceptowanych wniosków o udzielenie kredytu hipotecznego.

#### § 10.

### WYKONYWANIE OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH WOBEC KLIENTA

1. Pracownicy Banku, którzy przy dokonywaniu powierzonych im czynności w zakresie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych mają bezpośredni kontakt z klientem zobowiązani są do:

- 1) uczciwego i kompetentnego informowania o ofercie Banku, przedstawiania korzyści, jak również kosztów i ryzyka związanego z oferowanymi produktami w sposób umożliwiający klientowi dokonanie właściwego wyboru;
- 2) przedstawienia skutków, jakie proponowany kredyt hipoteczny może mieć dla klienta, w tym konsekwencji zalegania przez klienta ze spłatą;
- 3) przedstawienia możliwości, warunków 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 o kredyt hipoteczny;
- 5) przestrzegania obowiązku precyzyjnego i zrozumiałego formułowania umów, dokumentów bankowych i wszelkich pism kierowanych do klienta;
- 6) dbania o równe traktowanie wszystkich klientów;
- 7) dokładania starań i przejawiania inicjatywy w celu stałego podnoszenia jakości obsługi klientów;
- 8) przestrzegania zasady ochrony tajemnicy informacji dotyczących danych osobowych klienta i transakcji przez niego przeprowadzanych;
- 9) odnoszenia się z szacunkiem do klienta, także w przypadku jego niewłaściwego zachowania;
- 10) nie nadużywania zaufania klienta i nie wykorzystywania jego braku doświadczenia czy wiedzy;
- 11) działania zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu Banku, z uwzględnieniem interesu klienta.

2. Wszelkie informacje przekazywane klientowi mające znaczenie co do zawarcia umowy kredytu hipotecznego lub jej wykonywania, przekazywane są na trwałym nośniku, a ich zakres i treść spełniają wymogi określone w Ustawie o kredycie hipotecznym i regulacjach wewnętrznych Banku oraz innych przepisach prawa.

#### § 11.

### WŁAŚCIWE STOSOWANIE REGULACJI WEWNĘTRZNYCH

1. W zakresie nieuregulowanym niniejszą regulacją stosuje się postanowienia aktualnie obowiązujących w Banku dokumentów: Kodeksu etyki bankowej oraz Zasad postępowania pracowników BS w Cycowie.

2. Z tytułu niedopełnienia obowiązków lub ich naruszenia pracownicy Banku ponoszą odpowiedzialność dyscyplinarną na zasadach określonych w Regulaminie Pracy Banku Spółdzielczego w Cycowie i przepisach kodeksu pracy.