



**Zasady dobrych praktyk  
w zakresie świadczenia usług związanych  
z kredytem hipotecznym**

## Spis treści

1. WSTĘP .....	3
2. DEFINICJE .....	3
3. STANDARDY I ZASADY .....	5
4. KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW PERSONELU, AGENTÓW I SZKOLENIA .....	7
5. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRACOWNIKÓW PERSONELU I AGENTÓW .....	8
6. SCHEMAT OBSŁUGI KLIENTA .....	11
7. PROCEDURA OBIEGU I ARCHIWIZACJI DOKUMENTACJI.....	13
8. REKLAMACJE I SKARGI .....	18
9. PROCEDURY WERYFIKACYJNE .....	22
<u>10. PODSUMOWANIE.....</u>	<u>23</u>

## 1. WSTĘP

Celem niniejszego dokumentu jest przyjęcie i wdrożenie do stosowania zasad dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z pośrednictwem kredytu hipotecznego. Zasady dobrych praktyk stanowiąc mają określenie standardów i kryteriów postępowania pracowników personelu i agentów powiązanego pośrednika kredytu hipotecznego, które pozwalają na działanie w najlepszym interesie klienta w oparciu o wzajemne zaufanie, uczciwość, profesjonalizm i przejrzystość. Niniejsze zasady służą nie tylko ochronie interesów klienta, ale mają na celu również wdrożenie procedur wewnętrznych umożliwiających weryfikację, czy sposób wynagrodzenia pracowników personelu oraz agentów zajmujących się obsługą klientów w procesie udzielania i pośredniczenia przy udzielaniu kredytów hipotecznych jest uczciwy i przejrzysty oraz czy uwzględnia interesy klientów. Ponadto dokument określa procedury wewnętrzne 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 (Dz.U.2017 poz. 819) (dalej: „Ustawa”) i ma na celu zapewnienie stosownych kompetencji i stosowanie właściwych standardów obsługi z zachowaniem należytej staranności.

W ramach zasad dobrych praktyk należy dążyć do najlepszego poznania potrzeb i sytuacji życiowej klientów, w zakresie przydatnym do dostosowania oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług.

## 2. DEFINICJE

**2.1.** Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia należy rozumieć zgodnie z definicjami użytymi w Ustawie. Wyjątek stanowią definicje pojęć: klient, Koordynator, Kierownik Archiwum, Spółki Grupy Dom Development, które to zostały indywidualnie zdefiniowane na potrzeby niniejszego dokumentu.

**1) agent** – przedsiębiorcę w rozumieniu art. 431 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r. poz. 459), wykonującego czynności pośrednictwa kredytu hipotecznego, występującego w imieniu i na rzecz wyłącznie jednego pośrednika kredytu hipotecznego.

**2) Kierownik Archiwum** - kierownik działu zajmującego się archiwizacją dokumentacji w danej Spółce Grupy Dom Development.

**3) Koordynator** – osoba odpowiedzialna za obszar pośrednictwa finansowego realizowanego przez Spółkę w Grupie Dom Development.

**4) konsument** – konsumenta w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

**5) klient** – konsument, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, dla której dana Spółka Grupy Dom Development, jako pośrednik kredytu hipotecznego świadczy usługę pośrednictwa kredytu hipotecznego w zakresie wymienionym w pkt 9 poniżej.

**6) kredytodawca:**

a) bank krajowy w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe,

b) oddział banku zagranicznego w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 20 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe,

c) instytucję kredytową w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe prowadzącą działalność transgraniczną w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 21 tej ustawy,

d) oddział instytucji kredytowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe,

e) spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową

– które w zakresie swojej działalności gospodarczej udzielają lub dają przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu hipotecznego;

**7) nieruchomości** – nieruchomości w rozumieniu art. 46 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. –

Kodeks cywilny oraz samodzielny lokal mieszkalny w rozumieniu art. 2 ust. 2 zdanie pierwsze ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (Dz. U. z 2015 r. poz. 1892)

**8) pracownika personelu kredytodawcy, pośrednika kredytu hipotecznego lub agenta:**

a) pracownika kredytodawcy lub pośrednika kredytu hipotecznego w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r. poz. 1666, 2138 i 2255 oraz z 2017 r. poz. 60), bezpośrednio zaangażowanego w czynności objęte ustawą lub uczestniczącego w obsłudze konsumenta w zakresie czynności objętych ustawą,

b) pracownika agenta w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, bezpośrednio zaangażowanego w czynności objęte ustawą lub uczestniczącego w obsłudze konsumenta w zakresie czynności objętych ustawą,

c) osobę fizyczną, która bezpośrednio zarządza osobami, o których mowa w lit. a lub b, lub sprawuje bezpośredni nadzór nad tymi osobami,

d) osobę fizyczną, która świadczy usługi na rzecz kredytodawcy, pośrednika kredytu hipotecznego lub agenta, wykonując czynności, o których mowa w lit. a lub b, na podstawie umowy cywilnoprawnej.

**9) pośrednik kredytu hipotecznego** – przedsiębiorcę w rozumieniu art. 431 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, niebędącego kredytodawcą, który w ramach wykonywanej działalności gospodarczej lub zawodowej, za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub innej uzgodnionej formie korzyści finansowej:

a) przedstawia lub oferuje konsumentom umowy o kredyt hipoteczny, lub

b) udziela konsumentom pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przedumowne działania administracyjne inne niż wymienione w lit. a, polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny, lub

c) zawiera z konsumentami umowy o kredyt hipoteczny w imieniu kredytodawcy

**10) powiązany pośrednik kredytu hipotecznego** – pośrednika kredytu hipotecznego, który działa w imieniu i na rzecz:

a) wyłącznie jednego kredytodawcy,

b) wyłącznie jednej grupy kredytodawców, którzy podlegają konsolidacji do celów sporządzania skonsolidowanych sprawozdań finansowych zgodnie z ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2016 r. poz. 1047 i 2255 oraz z 2017 r. poz. 61, 245 i 791),

c) określonej liczby kredytodawców lub grup kredytodawców, o których mowa w lit. b, które nie stanowią co najmniej połowy liczby kredytodawców funkcjonujących na rynku usług świadczonych w zakresie udzielania kredytów hipotecznych;

**11) Spółki Grupy Dom Development** - Dom Development S.A., jej spółki zależne oraz spółki powiązane, które świadczą usługi z zakresu pośrednictwa kredytu hipotecznego i zobowiązane są do stosowania *Zasad Dobrych Praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym obowiązujące w Spółkach Grupy Dom Development*.

**12) 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.

### **3. STANDARDY i ZASADY**

#### **3.1. Standardy świadczonych usług.**

Pracownicy personelu oraz agenci świadczą swoje usługi zgodnie z najwyższymi standardami i przepisami Ustawy. Dbają o budowanie efektywnych i trwałych relacji z klientami, działając w sposób budzący wzajemny szacunek i zaufanie - zgodnie z zasadami i schematami obsługi klienta opisanymi w ust. 3.3., ust. 5. i ust. 6 niniejszego dokumentu.

Dla Spółek Grupy Dom Development najważniejsi są ludzie, którzy są największą inspiracją i siłą, dlatego też do każdego klienta podchodzić należy w sposób indywidualny i dokładać wszelkich starań, żeby był zadowolony ze świadczonych dla niego usług. Spełnienie i poczucie bezpieczeństwa stanowiąc ma największą satysfakcję z pracy.

#### **3.2. Zasady wynagradzania pracowników personelu i agentów oraz zarządzanie konfliktem interesów.**

W ramach obowiązujących standardów określa się następujące zasady wynagradzania pracowników personelu oraz agentów. Wynagrodzenie powiązanego pośrednika kredytu hipotecznego z tytułu świadczenia usług pośrednictwa kredytu hipotecznego stanowi prowizja wypłacana przez kredytodawców w przypadku uruchomienia dla klienta kredytu hipotecznego na podstawie zawartej umowy o współpracę. Wysokość wynagrodzenia otrzymywana od różnych kredytodawców jest zróżnicowana i zależna od warunków łączącej strony Umowy.

W celu zapewnienia działania w najlepszym interesie klienta i zachowania obiektywności pracowników personelu i agentów w procesie świadczenia usług pośrednictwa kredytowego, Spółki Grupy Dom Development wynagradzają pracowników personelu i agentów 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. Struktura wynagrodzenia nie jest uzależniona od osiągnięcia określonych celów w zakresie sprzedaży. Pracownicy personelu i agenci podlegają cyklicznej ocenie w ujęciu rocznym.

Przyjęty model wynagrodzenia pracowników personelu i agentów zakłada stosowanie jednakowej wysokości prowizji za uruchomienie kredytu u każdego współpracującego kredytodawcy. W tym miejscu podkreślenia wymaga, że promuje się wśród pracowników personelu i agentów działanie zgodne

z interesem klienta i jego potrzebami i stosuje się sankcje względem pracowników personelu i agentów 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.

### **3.3. Zasady obsługi klientów.**

W ramach obowiązujących standardów określa się następujące zasady obsługi klientów:

- kierowanie się dobrem i ochroną interesów klientów,
- działanie w zgodzie z najlepszą wiedzą i zachowaniem należytej staranności i profesjonalizmu,
- zachowanie uprzejmości, niezależności, odpowiedzialności, uczciwości i sumienności,
- obowiązek zachowania tajemnicy, szczególnie w zakresie wszystkich uzyskanych przez pracowników personelu lub agentów informacji, w szczególności zawartych w utrwalonych w jakiegokolwiek formie materiałach,
- obowiązek zabezpieczenia i ochrony danych przed ujawnieniem lub niepożądanym wykorzystaniem wszystkich materiałów i uzyskanych informacji odnoszących się do klienta,
- obowiązek ochrony informacji, tak aby były wykorzystywane zgodnie z prawem.

### **3.4. Zasady sporządzania materiałów reklamowych i marketingowych:**

Prowadząc działalność reklamową kierować należy się zasadami uczciwej konkurencji i dbać o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie szeroko rozumianego ryzyka przy możliwymi do osiągnięcia korzyściach.

W ramach obowiązujących standardów określa się następujące zasady sporządzania materiałów reklamowych i marketingowych:

- formułując komunikaty reklamowe i marketingowe należy dbać o to, by przedstawiane w nich informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd oraz oparte były na prawdziwych i kompletnych danych,
- przekaz reklamowy i marketingowy powinien być formułowany w sposób jasny i zrozumiały dla klienta, a informacje o kosztach i ryzyku powinny być przedstawiane w sposób tak samo czytelny, jak informacje o możliwych do osiągnięcia korzyściach,
- wszelkie informacje o charakterze reklamowym i marketingowym dotyczące kredytów hipotecznych mają być jednoznaczne, rzetelne, zrozumiałe i widoczne oraz nie wprowadzać klienta w błąd,
- zabronione jest stosowanie dwuznacznych i nieprecyzyjnych sformułowań mogących stwarzać u klienta fałszywe oczekiwania w zakresie dostępności lub całkowitego kosztu kredytu hipotecznego,
- czcionka oraz czas, w jakim są wyświetlane wszelkie informacje o charakterze reklamowym i marketingowym, umożliwiać mają odczytanie tych informacji przez klienta.

W reklamach dotyczących kredytu hipotecznego zawierających dane dotyczące całkowitego kosztu kredytu hipotecznego, w szczególności stopę oprocentowania, podawać należy klientowi w sposób zwięzły, jednoznaczny, zrozumiały i widoczny a przy tym umieszczać w nich:

- 1) nazwę i dane danej Spółki Grupy Dom Development świadczącej usługę pośrednictwa kredytu hipotecznego;

- 2) stopę oprocentowania kredytu hipotecznego, w tym wskazują, czy jest to stała stopa oprocentowania kredytu hipotecznego, zmienna, czy stanowiąca połączenie obu rodzajów oprocentowania, wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu hipotecznego;
- 3) całkowitą kwotę kredytu hipotecznego;
- 4) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania, która jest zamieszczana w materiałach reklamowych w miejscu co najmniej tak widocznym jak w przypadku informacji dotyczących stopy oprocentowania kredytu hipotecznego;
- 5) okres obowiązywania umowy o kredyt hipoteczny;
- 6) całkowitą kwotę do zapłaty przez klienta;
- 7) informację, czy umowa o kredyt hipoteczny będzie wymagała zabezpieczenia wiarytelności wynikającej z tej umowy hipoteką lub zabezpieczenia prawem związanym z nieruchomością mieszkalną;
- 8) wysokość raty i liczbę rat do spłaty.
- 9) zakres umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych;
- 10) informację, czy pośrednik kredytu hipotecznego jest powiązany pośrednikiem kredytu hipotecznego.

#### **4. KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW PERSONELU, AGENTÓW I SZKOLENIA**

**4.1.** W ramach obowiązujących standardów określa się zasady szkolenia pracowników personelu i agentów. W tym celu organizuje się szkolenia, udostępnia materiały i weryfikuje wiedzę pracowników personelu i agentów.

Obowiązkiem pracowników personelu i agentów jest dbanie o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych i ustawicznie rozwijanie poziomu swojej wiedzy fachowej, tak by oprócz informowania klientów o dostępnych produktach byli w stanie przedstawiać im także porady oparte na rzetelnej analizie konkretnego zagadnienia.

Ustala się, iż pracownicy personelu i agenci co najmniej raz na 3 lata odbywają szkolenie z zakresu zagadnień dotyczących opracowywania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny, świadczenia usług pośrednictwa w zakresie kredytu hipotecznego lub świadczenia usług doradczych, a także świadczenia usług dodatkowych, jeżeli są one oferowane.

Ustala się również, że pracownicy personelu i agenci mają obowiązek odbycia szkolenie 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.

Na potrzeby niniejszego opracowania uznaje się, że uzyskanie tytułu magistra wyższych studiów ekonomicznych lub prawniczych rozumieć należy w kontekście rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 8 sierpnia 2011 roku (Dz.U.2011.179.1065).

Zgodnie z klasyfikacją dziedzin nauk zawartą w ww. rozporządzeniu, jako spełnienie wymogu ukończenia studiów ekonomicznych lub prawniczych i uzyskania tytułu magistra można przyjąć

uzyskanie tytułu magistra z następujących dziedzin:

- nauk ekonomicznych:

- 1) ekonomia,
- 2) finanse,
- 3) nauki o zarządzaniu,
- 4) towaroznawstwo,

- nauk prawnych:

- 1) nauki o administracji,
- 2) prawo,
- 3) prawo kanoniczne,

Ponadto, raz na tydzień Koordynator organizuje spotkania wewnętrzne, w trakcie których omawiane są zagadnienia z zakresu procedur i usług bankowych oraz procedur wewnętrznych i pojawiających się wątpliwości.

**4.2.** Ustala się, że pracownicy personelu i agenci muszą posiadać specjalistyczną wiedzę w szczególności z zakresu:

- 1) kredytów hipotecznych oraz usług dodatkowych oferowanych zwykle wraz z tymi kredytami,
- 2) przepisów związanych z umowami o kredyt zawieranymi z klientami, w szczególności przepisów z zakresu ochrony konsumentów i przepisów Ustawy,
- 3) zawierania umów sprzedaży nieruchomości,
- 4) wyceny zabezpieczeń wierzytelności,
- 5) organizacji i funkcjonowania ksiąg wieczystych,
- 6) funkcjonowania rynku państwa członkowskiego, w którym pośrednik kredytu hipotecznego świadczy usługi związane z kredytem hipotecznym,
- 7) standardów etyki biznesu,
- 8) procesu oceny zdolności kredytowej konsumenta,
- 9) zagadnień finansowych i ekonomicznych.

## **5. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PRACOWNIKÓW PERSONELU I AGENTÓW**

Zarówno pracownicy personelu, jak i agenci działają w ramach i zgodnie z wymogami narzuconymi Ustawą. Pracownicy personelu i agenci mają obowiązek zapoznać się z przepisami Ustawy. W ramach swoich zadań przedstawiają lub oferują klientom umowy o kredyt hipoteczny, lub udzielają pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przedumowne działania administracyjne, polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny oraz m.in. rzetelnie i przystępnie wyjaśniają klientom wszystkie istotne cechy prezentowanych produktów, zwracając uwagę na związane z nimi korzyści oraz ryzyka, a także na konsekwencje wynikające z ich nabycia.



Ponadto zarządza się, że standardem jest rzetelne i szczegółowe informowanie klienta o kosztach świadczonych usług oraz o sposobie ich zapłaty. Obowiązkiem personelu i agenta jest przeprowadzenie analizy potrzeb i preferencji klienta oraz możliwości wywiązania się przez niego z zaciąganych zobowiązań. Przedstawiając rozwiązania i produkty należy rzetelnie je omówić wskazując korzyści i ryzyka (przekazywane informacje mają być kompletne i zrozumiałe dla klienta), umożliwiając w ten sposób klientowi podjęcie świadomej decyzji. Pracownicy personelu oraz agenci mają obowiązek dbać o to, by przekazywane informacje nie wprowadzały klienta w błąd.

### **5.1. Ogólny zarys usług świadczonych przez pracowników personelu i agentów**

Pracownik personelu lub agent:

- a) Informuje klienta, w jaki sposób skontaktować się z kredytodawcą w przypadku kwestii przekraczających uprawnienia pracownika personelu lub agenta,
- b) przed rozpoczęciem współpracy powinien poinformować klienta o konieczności wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych.
- c) powinien uzyskać od klienta niezbędne informacje dotyczące jego potrzeb, sytuacji finansowej i osobistej, o jego preferencjach, celach i nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania/zabezpieczenia oraz pozostałych oczekiwaniach klienta. Pracownik personelu lub agent powinien poinformować klienta, że uzyskanie tych informacji jest niezbędne do prawidłowego wykonania usługi pośrednictwa,
- d) nie może prezentować oferty w sposób stanowiący o osobistej rekomendacji pracownika personelu lub agenta,
- e) odpowiada na pytania klienta dotyczące oferty i procesu kredytowego nie pobierając prowizji lub opłat związanych w usługą,
- f) powinien poinformować klienta, że w przypadku, gdy kredytodawca wymaga dostarczenia dodatkowych dokumentów klient powinien być świadom, iż należy dokumenty te dostarczać niezwłocznie,
- g) powinien poinformować klienta o ryzykach jakie wiążą się z zaciągniętym kredytem,
- h) weryfikuje kompletność dokumentacji,
- i) przez okres obowiązywania umowy o kredyt hipoteczny w sposób zrozumiały i precyzyjny udziela klientowi wyjaśnień dotyczących poszczególnych postanowień tej umowy.

W wyjątkowych sytuacjach, kiedy spotkanie z Klientem nie jest możliwe dopuszcza się wysłanie Klientowi drogą mailową w nieedytowalnym formacie PDF

- Informacji dotyczącej pośrednika kredytu hipotecznego (DK1) oraz Klauzuli marketingowej (MAR4), z prośbą o zapoznanie się z ich treścią – dotyczy Klienta, który chce poznać poglądowe parametry poszczególnych ofert kredytowych, bez oszacowania zdolności kredytowej.
- Informacji dotyczącej pośrednika kredytu hipotecznego (DK1) do zapoznania się z jego treścią oraz Zgodę RODO (DK12), która powinna być przez Klienta podpisana i odesłana elektronicznie – dotyczy Klienta, który chce oszacować zdolność kredytową.

Szczegółowy schemat obsługi klienta przedstawiony został w ust. 6 niniejszego dokumentu.

**5.2.** Ponadto pracownik personelu lub agent zobowiązany jest zastrzec klientowi, iż udzielone informacje nie stanowią porady prawnej, czy też podatkowej. W przypadku, gdy pracownik personelu lub agent nie jest w stanie udzielić koniecznych informacji, zobowiązany jest poinformować o tym klienta oraz o konieczności skorzystania z usług profesjonalnych doradców w określonych dziedzinach (doradców podatkowych, prawników, rzeczoznawców itp.). Pracownik personelu lub agent zobowiązany jest także zastrzec, iż ostateczna decyzja co do przyznania kredytu oraz dotycząca jego warunków, w tym ocena zdolności kredytowej, należą do kredytodawcy.

### **5.3. Niedozwolone zachowania:**

Zabronione jest wysyłanie ofert kredytowych drogą mailową bez wcześniejszego wydania klientowi – Informacji dot. pośrednika kredytu hipotecznego – oznaczonego symbolem DK1 oraz podpisanej Zgody RODO. Korzystanie z elektronicznej formy kontaktu dopuszczone jest tylko na zasadach określonych w ust. 5.1.

Ponadto, zabrania się stosowania metod i sposobów działania, naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:

1. 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.
2. Przekazywanie lub ujawnianie informacji o kliencie i przebiegu procesu obsługi nieuprawnionym osobom.
3. Stosowanie, używanie lub grożenie użyciem siły lub stosowanie innych metod wykorzystujących przemoc fizyczną lub naruszających godność osobistą.
4. Używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznego tonu rozmów w kontaktach z klientami.
5. Stosowanie sposobów i metod działania, które mogą wprowadzić w błąd klienta albo wprowadzić niepewność stanu faktycznego lub prawnego.
6. Przedstawianie nieprawdziwych danych dotyczących oferowanego produktu.
7. Podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych.
8. Dopuszczanie do podpisania przez klienta niewypełnionych dokumentów.
9. Świadczenie przez pracownika personelu lub agenta usługi doradczej.
10. Rekomendowanie klientowi kredytu hipotecznego. Wybór pozostawić należy klientowi.
11. Przyjmowanie i składanie samemu sobie, własnego wniosku o kredyt każdego typu oraz samodzielna ewidencja swojej szansy i wniosku, we własnym imieniu w elektronicznym systemie obsługi.
12. Poświadczanie własnego podpisu.

## 6. SCHEMAT OBSŁUGI KLIENTA

Przed świadczeniem usług pracownik personelu lub agent musi poinformować klienta jaką pełni funkcję i jakiego pośrednika reprezentuje oraz przekazać informację o nieświadczeniu usługi doradczej.

LP.	Etap obsługi	Czynności realizowane przez pracownika personelu i agenta
1	<p><b>ZEBRANIE DANYCH OD KLIENTA</b></p> <p>Pierwszy kontakt z klientem-spotkanie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formularz <b>INFORMACJE DOT.POŚREDNIKA</b> (zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 17 ust. 1-5 Ustawy)</li> <li><b>Zgoda RODO</b></li> <li>Zbadanie oczekiwań i potrzeb klienta,</li> <li>Zebranie informacji umożliwiających przygotowanie symulacji ofert kredytów hipotecznych w FinPack,</li> <li>Formularz (<b>INFORMACJE OGÓLNE DOT. UMOWY O KREDYT wraz z załącznikami</b>) (zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 10 Ustawy) – w każdym czasie na żądanie klienta - wydrukowanie, podpisanie i przekazanie klientowi,</li> </ul>
2	<p><b>PREZENTACJA KLIENTOWI OFERT KREDYTU</b></p> <p>Spotkanie z klientem (lub c.d. pierwszego spotkania) -nie dotyczy sytuacji, kiedy ESIS zostanie przekazane klientowi bezpośrednio przez kredytodawcę</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentowanie propozycji ofert kredytowych na <b>Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego (ESIS)</b> (zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 11 Ustawy) przygotowanym przez kredytodawców współpracujących – jeśli ESIS został przez kredytodawcę dostarczony pracownikowi personelu lub agentowi.</li> <li>Uzupełnienie sekcji 2 w ESIS danymi dot. wynagrodzenia pośrednika kredytu hipotecznego. (zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 17 ust. 6 i 7 Ustawy),</li> <li>ESIS (otrzymany od kredytodawcy(ów) – wydrukowanie, podpisanie i przekazanie klientowi,</li> <li>Wydanie klientowi listy dokumentów, które należy dołączyć do wniosku(ów),</li> </ul>
3	<p><b>PODPISANIE WNIOSKU Z KLIENTEM</b></p> <p>Spotkanie z klientem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wydrukowanie formularza wniosku(ów) do kredytodawcy(ów),</li> <li>Przyjęcie podpisu klienta,</li> <li>Przyjęcie dokumentów,</li> </ul>
4	<p><b>ZŁOŻENIE WNIOSKU(ÓW)</b></p>	

	<p style="text-align: center;"><b>DO KREDYTODAWCY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracownik personelu lub agent przygotowuje do złożenia/wysłania wnioski klientów. Wcześniej upewnia się, że pobrał od klienta i sam złożył podpisy na wymaganych formularzach (zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 10, 11 oraz 17 Ustawy) oraz czy ma komplet formularzy,</li> <li>• Pracownik personelu lub agent uzupełniają dokumentację kredytową do otrzymanych wniosków o wymagane braki,</li> <li>• Pracownik personelu lub agent wysyłają wnioski do kredytodawców współpracujących,</li> <li>• Pracownik personelu lub agent weryfikuje na bieżąco kompletność i poprawność przygotowywanych formularzy wydanych klientowi (zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 10, 11 oraz 17 Ustawy). Od 1 kwietnia 2019 r dokumenty archiwizowane są elektronicznie.. <b>Dokumentacja papierowa ma zastosowanie tylko dla poniższych dokumentów :</b></li> <li>• <b>Oświadczenie Millennium (DK15)</b></li> <li>• <b>Oświadczenie mFinanse (DK13)</b></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>5</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DECYZJA KREDYTOWA</b></p> <p style="text-align: center;">Spotkanie z klientem (lub kontakt telefoniczny, jeśli decyzję można wysłać mailem)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poinformowanie konsumenta o decyzji kredytowej w/do 21 dnia od złożenia wniosku (Decyzja kredytowa wraz z formularzem informacyjnym, o którym mowa w art. 11 ust. 2 Ustawy, jest wiążąca dla kredytodawcy przez okres co najmniej 14 dni od dnia jej przekazania. W przypadku przekazania decyzji kredytowej przed dwudziestym pierwszym dniem od dnia złożenia przez klienta wniosku, o którym mowa w ust. 1, okres związania kredytodawcy tą decyzją wraz z formularzem informacyjnym, o którym mowa w art. 11 ust. 2 Ustawy, ulega wydłużeniu o okres, o jaki został skrócony 21-dniowy termin),</li> <li>• Przekazanie konsumentowi za pośrednictwem wiadomości elektronicznej decyzji otrzymanej od kredytodawcy (z projektem umowy na życzenie klienta oraz z ESIS w odpowiednich przypadkach),</li> <li>• Odznaczenie, w odpowiedniej aplikacji użytkowanej przez Spółkę, faktu wysłania wiadomości elektronicznej, o której mowa powyżej.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>6</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PODPISANIE UMOWY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Przed podpisem umowy udzielenie klientowi jednoznacznych, zrozumiałych i precyzyjnych informacji na temat umowy</li> </ul>

		kredytowej (zgodnie z wymogami wynikającymi z art.18 Ustawy) wraz z ewentualnymi wymogami, które pojawiają się ze strony kredytodawców,
7	<b>URUCHOMIENIE KREDYTU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poinformowanie klienta o uruchomieniu kredytu hipotecznego,</li> </ul>

## **7. PROCEDURA OBIEGU I ARCHIWIZACJI DOKUMENTACJI.**

**7.1.** Określa się następujące zasady przygotowania dokumentacji klienta oraz ich weryfikacji przez pracowników personelu lub agentów.

Do każdego wniosku kredytowego pracownik personelu lub agent jest zobowiązany do wydania klientowi następujących dokumentów:

### **7.1.1. Dokumenty obligatoryjne:**

**a) Informacje dotyczące pośrednika kredytu hipotecznego - oznaczone symbolem DK1 (Dokument zgodny z treścią art. 17 ust 1-5 Ustawy).**

Dokument DK1 jest wysyłany tylko w formie elektronicznej na wskazany przez Klientów adres e-mail w zgodzie RODO, który pokrywa się z adresem e-mail zapisanym w aplikacji HipoDom w polu „E-mail DDK”.

Niezbędne jest dodanie wiadomości potwierdzającej wysłanie dokumentu na adres e-mail Klientado elektronicznego systemu obsługi. Pracownik personelu dokonuje weryfikacji dokumentu w wersji elektronicznej.

Załącznikiem do dokumentu jest „Procedura składania skarg na pośrednika kredytu hipotecznego w trybie wewnętrznym i sposobie korzystania z pozasądowych procedur wnoszenia skarg i odwołań” obowiązująca w Spółkach Grupy Dom Development. (wydawana na żądanie Klienta). Pełny opis procedury dostępny jest na stronie internetowej [https://www.domd.pl/files/DDK/Skargi\\_DD\\_2018.pdf](https://www.domd.pl/files/DDK/Skargi_DD_2018.pdf)

Skrócony opis procedury składania skarg zawarty jest w Formularzu -Informacja dotycząca pośrednika kredytu hipotecznego

**Dla Klientów, którzy posługują się językiem angielskim, na żądanie, jest wydawany egzemplarz w wersji anglojęzycznej.**

b) wydruk z programu FinPack, który przedstawia **symulację ofert kredytów hipotecznych oznaczona symbolem DK5** jest dokumentem obligatoryjnym tylko, gdy wydane zostało DK3.

**c) Formularz informacyjny dotyczący kredytu hipotecznego – oznaczony symbolem DK4**

Formularz drukowany w dwóch egzemplarzach wydawany jest klientowi przy prezentacji ofert kredytowych, niezwłocznie po otrzymaniu od niego wymaganych informacji o jego potrzebach, sytuacji finansowej i osobistej, preferencjach oraz celach, **nie później jednak niż przed złożeniem przez klienta wniosku, o którym mowa w art. 14 ust. 1. Ustawy.**

Jeśli Formularz informacyjny dotyczący kredytu hipotecznego – oznaczony symbolem DK4 zostanie przekazany klientowi bezpośrednio przez kredytodawcę – pracownik personelu lub agent zwolniony zostaje z obowiązku jego wydania. Formularz ten jest przygotowywany przez współpracujących Kredytodawców. Udostępnienie formularza następuje poprzez aplikację lub wysłanie e-mailem od Kredytodawcy do pracownika personelu lub agenta. Pracownik personelu lub agent sprawdza, czy formularz zawiera dane dotyczące wynagrodzenia pośrednika kredytu hipotecznego (Zgodnie z treścią art. 17 ust 6 i 7 Ustawy), w przypadku ich braku uzupełnia dane samodzielnie. Agent zobowiązany jest do dodania Formularza Informacji do elektronicznego systemu obsługi.

Formularz Informacyjny wydawany przez agentów z chwilą przygotowania wniosków kredytowych wymaga podpisów Klienta wraz z datą. Formularz przesyłany jest wraz z wnioskiem kredytowym do kredytodawcy zgodnie z wymaganiami banków. **Dokument w wersji elektronicznej wysłany jest na adres e-mail wskazany przez Klienta.**

Niezbędne jest dodanie wiadomości potwierdzającej wysłanie dokumentu lub skan dokumentu do elektronicznego systemu obsługi.

**Weryfikacja dokumentu jest przeprowadzana tylko w wersji elektronicznej.**

**d) Zgoda RODO – oznaczona symbolem DK12**

Dokument drukowany w dwóch egzemplarzach. Klient zobowiązany jest do złożenia podpisów oraz oznaczenia oświadczenia woli poprzez zaznaczenia okienka. Egzemplarz przeznaczony dla Dom Development Kredyty należy wskanować do elektronicznego systemu obsługi i niezwłocznie przesłać do pracowników personelu. Pracownik personelu po weryfikacji poprawności dokumentu w aplikacji dokonuje zniszczenia dokumentu w wersji papierowej lub,

Dokument w wersji elektronicznej wysyłany na adres e-mail. Klient powinien go wydrukować, podpisać oraz zaznaczyć oświadczenie woli i odesłać agentowi. Niezbędne jest dodanie przesłanej Zgody DDK do aplikacji elektronicznego systemu obsługi. Pracownik personelu dokonuje weryfikacji dokumentu w wersji elektronicznej.

**Dla Klientów, którzy posługują się językiem angielskim, na żądanie, jest wydawany egzemplarz w wersji anglojęzycznej.**

### 7.1.2 Dokumenty Fakultatywne:

a) Informacje ogólne dotyczące umowy o kredyt hipoteczny – oznaczona symbolem DK3 wraz z załącznikiem (Zgodnie z treścią art. 10 Ustawy).

Ogólne informacje dotyczące umów o kredyt hipoteczny oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące procesu uzyskania kredytu hipotecznego zamieszczone są na stronie internetowej Dom Development S.A. <https://www.domd.pl/pl/kredyty>

Dodatkowo w każdym czasie, na żądanie klienta, pracownik personelu lub agent będzie przekazywał przygotowane dla niego precyzyjne i zrozumiałe informacje ogólne dotyczące konkretnej umowy o kredyt hipoteczny powiązane z symulacją ofert kredytów hipotecznych.

b) wydruk z programu FinPack, który przedstawia **symulację ofert kredytów hipotecznych oznaczona symbolem DK5**. Dokument przygotowywany jest na podstawie zbadanych oczekiwań i potrzeb klienta. Symulacja wykonywana jest w programie FinPack.

Dokument obligatoryjny tylko, gdy wydane zostało DK3.

**Weryfikacja dokumentu odbywa się tylko w wersji elektronicznej.**

### 7.1.3 Kompletowanie dokumentacji przez pracowników personelu i agentów

Do każdego wniosku kredytowego pracownik personelu lub agent przed wysłaniem zobowiązany jest dołączyć:

a) Zgoda RODO

b) Informacje ogólne dotyczące umowy o kredyt hipoteczny – oznaczona symbolem DK3 (w przypadku wydania na życzenie klienta).

c) Formularz informacyjny dotyczący kredytu hipotecznego – oznaczony symbolem DK4 – w określonych przypadkach,

Dokumenty wysłane w wersji papierowej do pracownika personelu, powinny zawierać wszystkie niezbędne podpisy oraz uzupełnione informacje zgodnie z wymogami.

## 7.2. Kontrola

Zarządza się procedury kontroli wykonywanych zadań polegających na kontroli własnej, kontroli problemowej i kontroli przełożonego.

### 7.2.1. Kontrola własna

Samokontrola wykonywana ma być przez pracowników personelu lub agentów przed wysłaniem dokumentów. Pracownik personelu lub agent zobowiązany jest sprawdzić kompletność i rzetelność wszystkich formularzy wymaganych Ustawą o kredycie hipotecznym.tj.:

a) Informacje dotyczące pośrednika kredytu hipotecznego - art. 17 Ustawy,

b) Informacje ogólne dotyczące umowy o kredyt hipoteczny - art. 10 Ustawy wraz z załącznikami,

c) Formularz ESIS,

d) Zgoda RODO

Kontrola merytoryczna ma potwierdzić, czy informacje uzyskane na podstawie dostępnych dokumentów są zgodne ze stanem faktycznym. Kontrola formalna ma określić, czy zapewniona została zgodności dokumentów z obowiązującymi normami, tzn. czy zawierają one wymagane pozycje i czy są czytelne.

### **7.2.2. Kontrola problemowa**

Kolejna weryfikacja dokonywana ma być przez pracowników personelu lub agentów odpowiedzialnych za sprawdzenie kompletności dokumentacji przed wysłaniem do kredytodawcy/przekazaniem do Kierownika Archiwum. Otrzymane dokumenty z biur sprzedaży, przed wysłaniem do kredytodawcy oraz przekazaniem do Kierownika Archiwum należy dokładnie sprawdzić – każdy formularz, pod kątem:

- merytorycznym
- formalnym.

Celem tej kontroli jest wykrycie błędów oraz usprawnienie działalności pracowników personelu i agentów.

Pracownicy personelu i agenci zobowiązani są do sprawdzania numeracji poszczególnych dokumentów przy współtworzeniu których uczestniczyli - zgodnie z ich archiwalnymi symbolami. W przypadku ich braku zobowiązani są do ręcznego dopisania.

### **7.2.3 Kontrola przełożonego**

Przełożony dokonuje losowej kontroli pod względem faktycznym i formalnym wniosków, zgodnie z procedurą weryfikacyjną opisaną w ust. 9.1.niniejszego dokumentu.

## **7.3. Zasady archiwizacji dokumentów**

Ustala się minimum 6 letni okres przechowywania dokumentacji związanej z usługami świadczonymi w ramach pośrednictwa kredytu hipotecznego.

Archiwizacja oznacza zbieranie i porządkowanie materiałów archiwalnych; obejmuje przechowywanie dokumentów w wersji papierowej oraz elektronicznej.

Archiwizacja elektroniczna: Dostęp do zeskanowanych dokumentów w elektronicznym archiwum posiadają pracownicy personelu i agenci.

Archiwizacja papierowa: Pracownicy personelu lub agenci przygotowują teczkę archiwalną dla oświadczeń mFinanse i Millennium.

Każda teczka powinna zawierać numer „Szansy” oraz powinna zawierać dokumentację zgodną z chronologicznym rozkładem archiwalnym.

Skompletowane teuczki przekazywane są do Kierownika Archiwum.

Teczki archiwalne przekazywane są następnie firmie zewnętrznej, która jest odpowiedzialna za zeskanowanie dokumentów oraz archiwizację elektroniczną i papierową.

Archiwizacja w wersji papierowej dotyczy dokumentów podpisanych przed 1 kwietnia 2019 r.

Od 1 kwietnia 2019 r. obowiązuje archiwizacja elektroniczna z wyłączeniem oświadczeń wymienionych powyżej.

### **7.3.1 Dokumenty klasyfikuje się nadając im następujące oznaczenia literowe:**



DK1 - Informacje dotyczące pośrednika kredytu hipotecznego;  
DK2 - Procedura składania skarg na pośrednika kredytu hipotecznego w trybie wewnętrznym i sposobie korzystania z pozasądowych procedur wnoszenia skarg i odwołań obowiązująca w Spółkach Grupy Dom Development;  
DK3 - Informacje ogólne dotyczące umowy o kredyt hipoteczny;  
DK4 - Formularz informacyjny dotyczący kredytu hipotecznego;  
DK5 - Symulacja ofert kredytów hipotecznych;  
DK7 - Skargi klientów;  
DK8 - Odpowiedzi na skargi klientów;  
DK9 - Dalsza korespondencja, odwołania, odpowiedzi na skargi;  
DK10-Decyzja  
DK11-Umowa  
DK-12 Zgoda RODO  
DK-13 Oświadczenie mFinanse  
DK-14 Formularz informacyjny dotyczący kredytu gotówkowego  
DK-15 Oświadczenie Millennium

### **7.3.2. Zasady współpracy z firmą zewnętrzną, która jest odpowiedzialna za zeskanowanie dokumentów oraz archiwizację elektroniczną i papierową.**

Teczki archiwalne, po skompletowaniu przekazywane są do Kierownika Archiwum.

Firma zewnętrzna odpowiada za archiwizację elektroniczną i papierową, w tym zobowiązana jest do zeskanowania dokumentów do elektronicznego archiwum.

Zamówienie udostępnienia oryginałów dokumentów następuje na wniosek i realizowane jest następnego dnia roboczego, jeżeli zamówienie złożone jest do godziny 17:00.

W nagłych przypadkach możliwe jest skorzystanie z opcji Express. W ramach tej usługi dokumenty dostarczane są w ciągu dwóch godzin.

Szczegółowe zasady określone są umową współpracy z firmą zewnętrzną, która jest odpowiedzialna za zeskanowanie dokumentów oraz archiwizację elektroniczną i papierową.

### **7.4. Zasady dotyczące zastępstwa**

W trakcie nieobecności pracownika personelu lub agenta czynności, które zobowiązany jest wykonać pracownik personelu lub agent wykonuje osoba zastępująca.

## 8. REKLAMACJE I SKARGI

### 8.1 Informacje ogólne oraz formy i miejsce składania skarg/reklamacji

Skargi/Reklamacje dotyczące działalności Spółek Grupy Dom Development w zakresie usług wykonywanych w ramach świadczenia usług pośrednictwa kredytu hipotecznego zgodnie z przepisami ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku (Dz.U.2017 poz. 819 z późn. zm.) niezwłocznie po zauważeniu przez klienta zastrzeżeń, można zgłaszać w jednej z następujących form:

- **Elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej** wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development.
- **Ustnej**
  - **telefonicznie** - poprzez kontakt pod nr. tel. odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development (Infolinia dostępna od pn. do pt. w godz. 10.00 – 18.00),
  - **osobiście** - do protokołu sporządzonego przez pracownika podczas wizyty w siedzibie odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development - od pn. do pt. w godz. 10.00 – 18.00,
- **Pisemnej**
  - **listownie** - przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe, na adres korespondencyjny odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development
  - **osobiście** - przez pozostawienie pisma w siedzibie odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development, od pn. do pt. w godz. 10.00 – 18.00,

Skargi/Reklamacje złożone wyłącznie w jednej z powyższych form będą rozpatrywane na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz zgodnie z *Zasadami dotyczącymi procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe* przyjętymi uchwałą KNF nr 192/2015 z dnia 26 maja 2015 r. Spółki Grupy Dom Development prowadzą wewnętrzne rejestry skarg/reklamacji i przechowują dokumentację związaną ze skargą/reklamacją przez okres m.in. 6 lat.

Zarządza się, że w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje się Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów. Sprawozdanie zawiera w szczególności:

- liczbę reklamacji,
- liczbę uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji,
- informacje o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach kwot i kwot zasadzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

Wskazuje się, że należy umożliwić klientom złożenie Skargi/Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.

## 8.2 Potwierdzenie złożenia skargi/reklamacji

Ustala się, że zasadą jest potwierdzenie każdorazowo złożenia Skargi/Reklamacji w następujący sposób:

- W przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w **formie elektronicznej** - poprzez wiadomość zwrotną pocztą elektroniczną na adres wskazany w treści Skargi/Reklamacji.
- W przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w **formie ustnej**:
  - gdy Skarga/Reklamacja została złożona telefonicznie - poprzez ustne przekazanie klientowi przez pracownika potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji,
  - gdy Skarga/Reklamacja została złożona ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development. - poprzez wydanie przez pracownika odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development pisemnego potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji.
- W przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w **formie pisemnej**:
  - gdy Skarga/Reklamacja została złożona listownie - w takim przypadku potwierdzeniem złożenia Reklamacji jest posiadanie przez klienta potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe,
  - gdy Skarga/Reklamacja została złożona przez pozostawienie pisma w siedzibie odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development - poprzez wydanie przez pracownika odpowiedniej Spółki Grupy Dom Development pisemnego potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji.

## 8.3 Zakres informacji, które muszą zostać ujęte w skardze/reklamacji

Skarga/Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko lub nazwę klienta,
- adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail (jeśli dotyczy),
- dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta,
- oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
- własnoręczny podpis klienta z datą – w przypadku Skarg/Reklamacji wnoszonych w formie pisemnej.

Spółka Grupy Dom Development, w przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia Skargi/Reklamacji, mają obowiązek zastrzegać sobie prawo do wystąpienia do klienta z prośbą o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył Skargę/Reklamację.

## 8.4 Termin i sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/reklamacji

Spółka Grupy Dom Development ma obowiązek rozpatrzyć Skargę/Reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania. W szczególności

skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi/Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, termin może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych. Spółka Grupy Dom Development 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 konsumenta i 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania w przypadku złożenia przez klienta instytucjonalnego. Do zachowania terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

Po rozpatrzeniu Skargi/Reklamacji Spółka Grupy Dom Development ma obowiązek zawiadomić klienta o swoim stanowisku wraz z uzasadnieniem udzielając odpowiedź w formie pisemnej w postaci papierowej przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada przynajmniej czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, 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.

Ww. odpowiedź zawierać ma w szczególności:

- uzasadnienie faktyczne i prawne,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane( nie dłużej jednak niż 30 dni od dnia odpowiedzi) a w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi/Reklamacji – klient otrzyma pouczenie o możliwych drogach odwołania się od przedstawionego w odpowiedzi stanowiska.

W przypadku nie dochowania ww. ustawowo określonych terminów uznaje się, że Spółka Grupy Dom Development ma obowiązek uznać Skargę/Reklamację za zasadną.

## **8.5 Odwołanie od decyzji Spółki Grupy Dom Development oraz pozasądowe formy rozwiązywania sporów**

Jeśli otrzymana odpowiedź na złożoną Skargę/Reklamację nie spełnia oczekiwań klienta, przysługuje mu prawo do odwołania się w trybie wewnętrznym:

- od decyzji osoby wyznaczonej przez Dom Development Kredyty Sp. z o.o. do rozpatrzenia Skargi/Wniosku – do bezpośredniego przełożonego osoby wyznaczonej przez Dom Development Kredyty Sp. z o.o. do rozpatrzenia Skargi/Wniosku,
- od decyzji bezpośredniego przełożonego osoby wyznaczonej przez Dom Development Kredyty Sp. z o.o. do rozpatrzenia Skargi/Wniosku– do Zarządu Dom Development Kredyty Sp. z o.o. Zasady wnoszenia odwołań są zgodne z zaleceniami co do formy i treści, przewidzianymi dla składania Skarg/Reklamacji opisanych w niniejszym dokumencie.

Spółki Grupy Dom Development podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (więcej informacji na stronie: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Organem nadzoru nad działalnością Spółek Grupy Dom Development w zakresie ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (więcej informacji na stronie: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

Ponadto ustala się dodatkowe uprawnienia klienta:

- możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta - nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników),
- możliwość zwrócenia się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (więcej informacji na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) - (nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników),
- możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego, działającego jako „podmiot uprawniony” w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Informacje na ten temat dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl),
- możliwość skierowania sprawy do polubownego rozwiązania przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- możliwość wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego przeciwko Spółce Grupy Dom Development.

Reklamacje klientów należy rozpatrywać starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.

## **9. PROCEDURY WERYFIKACYJNE**

### **9.1. Procedura weryfikacji spełniania wymogów informacyjnych i działania następcze**

Weryfikacja odbywać się ma w zgodzie z procedurami kontrolnymi i zasadami opisanymi w ust. 7 - pracownik personelu lub agent weryfikuje kompletność i poprawność przygotowywanych od ostatniego sprawdzenia formularzy wydanych obsługiwany przez niego klientom. O wyniku kolejnej kontroli problemowej wykonanej przez wskazanego pracownika personelu informowany jest Koordynator. W przypadku stwierdzenia braków Koordynator nakazuje pracownikowi personelu lub agentowi niezwłocznego uzupełnienia brakującej dokumentacji. Raz na rok Koordynator sporządza raport, w którym umieszcza wszystkie nieprawidłowości i przygotowuje do akceptacji bezpośredniego przełożonego zalecenia pokontrolne będące wynikiem analizy wykrytych nieprawidłowości. Po akceptacji zaleceń pokontrolnych przez bezpośredniego przełożonego, Koordynator przekazuje pracownikom personelu i agentom zalecenia pokontrolne z obowiązkiem natychmiastowego stosowania i czuwa nad ich wdrożeniem.

Zarządza się, że powyższa procedura weryfikacyjna przebiega w 5 etapach:

- 1) zbieranie danych od pracowników personelu i agentów,
- 2) analiza i weryfikacja danych oraz spełnienia zasad ujętych w ust. 7,
- 3) sporządzenie raportu w trybie rocznym,
- 4) przygotowanie zaleceń pokontrolnych w trybie rocznym,
- 5) wdrożenie zaleceń pokontrolnych bezzwłocznie po akceptacji przez bezpośredniego przełożonego Koordynatora.

### **9.2. Procedura weryfikacji sposobu wynagrodzenia personelu oraz agentów zajmujących się obsługą klientów w procesie udzielania i pośredniczenia przy udzielaniu kredytów hipotecznych i działania następcze**

Procedura weryfikacji sposobu wynagrodzenia pracowników personelu oraz agentów zajmujących się obsługą klientów w procesie udzielania i pośredniczenia przy udzielaniu kredytów hipotecznych podlega niezależnemu wewnętrznemu przeglądowi dokonywanemu nie rzadziej niż raz w roku.

Weryfikacji polega w szczególności na:

- a) zestawieniu ilości umów z kredytodawcami zawartych przy współudziale danego pracownika personelu lub agenta wraz z wysokościami otrzymywanych prowizji,
- b) weryfikacji czy wysokość otrzymywanych od kredytodawców prowizji ma wpływ na działania pracowników personelu lub agentów,
- c) przeglądzie warunków sposobu wynagrodzenia zawartych w umowach o pracę lub współpracę z pracownikami personelu lub agentami,

- d) weryfikacji sposobu premiowania pracowników personelu lub agentów i korelacji z ilością umów z kredytodawcami zawartych przy współdziałaniu danego pracownika personelu lub agenta i wysokościami otrzymywanych prowizji oraz badanie wpływu wysokości prowizji na sposób premiowania pracownika personelu lub agenta,
- e) stosowania zasad wynagradzania pracowników personelu i agentów, określonych w ust. 3.2.

Raport z powyższej weryfikacji zawierający wnioski i analizę, raz do roku przedstawiany jest przez Koordynatora – bezpośrednio przełożonemu. Bezpośredni przełożony Koordynatora analizuje i weryfikuje dane przedstawione przez Koordynatora i w stosownych przypadkach, w razie stwierdzenia naruszeń zaleca natychmiastowe usunięcie nieprawidłowości. Koordynator jest odpowiedzialny za nadzór nad procesem i doprowadzenie do zaniechania naruszeń.

### **9.3. Procedura weryfikacji skarg i reklamacji i działania następcze**

W przypadku uznania przez Zarząd reklamacji lub skargi za zasadne, Zarząd zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja lub skarga dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji lub skargi uznanej za zasadną na świadczone usługi i funkcjonowanie firmy oraz opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji lub skargi w przyszłości.

Wyniki analizy, o której mowa powyżej, przekazywane są do Zarządu wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości.

Koordynator koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne i o jego zakończeniu informuje Zarząd danej Spółki Grupy Dom Development.

Zarządza się, że raz do roku Koordynator analizuje dane związane z rozpatrywaniem skarg i reklamacji i przedstawia przełożonemu wnioski oraz podejmuje działania w celu zapewnienia:

- 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz eliminacji potencjalnego ryzyka;
- 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji i obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
- 3) dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (w niniejszym dokumencie ujętymi w ust. 8).

## **10. PODSUMOWANIE**

Wszyscy pracownicy Spółek Grupy Dom Development, a w szczególności pracownicy personelu i agenci mają obowiązek zapoznania się z niniejszym dokumentem i stosowania się do jego zasad. Dokument może być udostępniany klientom i kontrahentom do wglądu.

Współpraca z kredytodawcami i klientami odbywać się musi z poszanowaniem praw i obowiązków stron oraz z uwzględnieniem wzajemnych interesów w zakresie realizacji zawartych umów i sprzyjać ma

tworzeniu rozwiązań i konstruowaniu produktów, które jak najlepiej odpowiadają zmieniającym się potrzebom i oczekiwaniom klientów.

W przypadku powstania sporu z kredytodawcą lub klientem należy dążyć do jego szybkiego i polubownego rozwiązania.