

# Zasady dobrych praktyk stosowane w Spółce Dr.Finance S.A.

**Niniejsze Zasady dobrych praktyk zostały przyjęte na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami w dniu 11 stycznia 2018 roku przez spółkę Dr.Finance S.A. jako Pośrednika kredytów hipotecznych.**

## I. WSTĘP

1. Mając na uwadze, iż:

- a) istnieje potrzeba zapewnienia efektywnego i konkurencyjnego rynku kredytów hipotecznych, który byłby stałym elementem stabilności finansowej,
- b) koniecznym jest ustanowienie standardów, jakości odnoszących się do specyficznych usług związanych z oferowaniem i udzielaniem kredytów hipotecznych (usługi pośrednictwa kredytowego),
- c) w procesie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych przez Kredytodawców, Pośredników kredytu hipotecznego oraz Agentów, usługi oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych powinny być pełnione wyłącznie przez osoby o odpowiednich kwalifikacjach i kompetencjach,
- d) usługi oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych powinny być oparte o właściwe zrozumienie sytuacji finansowej Konsumenta, preferencji i oczekiwanych rezultatów,
- e) należy udostępnić Konsumentowi informacji o Pośredniku kredytu hipotecznego oraz Agencie, ich identyfikacji rejestracyjnej, udzielania informacji na temat banków z jakimi współpracują, świadczonych usługach, w tym pośrednictwa, doradztwa i sprzedaży kredytów hipotecznych, a także możliwościach składania zażaleń i uwag,
- f) należy zarządzać konfliktem interesów wynikającym z różnego poziomu wynagrodzenia otrzymywanego przez Personel Pośrednika kredytu hipotecznego lub Agentów od poszczególnych instytucji kredytowych,

- niezbędne jest wprowadzenie Zasad dobrych praktyk w procesie pośredniczenia w sprzedaży kredytów hipotecznych, co powinno pozwolić na stworzenie ram prawnych działania Dr.Finance, jako Pośrednika kredytów hipotecznych oraz Agentów, jak też Personelu Dr.Finance w kontekście tworzenia odpowiedzialnego i miarodajnego rynku hipotecznego oraz tworzenia podstaw do budowy zaufania konsumentów do Dr.Finance oraz wszystkich pozostałych Pośredników kredytu hipotecznego i Agentów.

2. Niniejsze Zasady dobrych praktyk powstały na mocy ustawy z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego (dalej, jako „Ustawa o kredycie hipotecznym”), w celu wypracowania przez spółkę Dr.Finance podstawowych standardów i zasad obsługi Konsumenta w zakresie świadczenia usług pośrednictwa w sprzedaży kredytów hipotecznych.
3. Celem Zasad dobrych praktyk jest wskazanie kryteriów postępowania Dr.Finance, jako Pośrednika kredytów hipotecznych, a także Agentów oraz Personelu Dr.Finance, które pozwalają na zbudowanie długoterminowej relacji z Konsumentem opartej na zaufaniu, uczciwości, sprawiedliwości, profesjonalizmie i dbałości o interes

Konsumenta. Wypracowane wspólnie zasady służą ochronie interesów Konsumenta korzystającego z usług w zakresie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych.

4. Zasady dobrych praktyk mają na celu zapewnienie stosownych kompetencji Dr.Finance, Agentom oraz Personelowi Dr.Finance, stosowania właściwych standardów obsługi Konsumenta, a także wykonywania wszelkich działań z zachowaniem należytej staranności oraz przeciwdziałaniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

## II. DEFINICJE

1. Poniższe definicje odnoszą się wyłącznie do zasad określonych w niniejszych Zasadach:

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

**Bank** (zwany dalej także 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;

**Formularz informacyjny dotyczący kredytu hipotecznego** – prezentacja oferty kredytowej zgodnie z ustawą z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego oraz agentami, sporządzona na formularzu, stanowiącym Załącznik nr 1 do Ustawy o kredycie hipotecznym;

**Konsument** – konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;

**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) instytucja kredytowa w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe prowadząca 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;

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

**Dr.Finance** – spółka Dr.Finance S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 17/27, 53-671 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000303423, NIP: 5272527706, REGON 140791036, kapitał zakładowy 747.971,00 zł.

**Personel** (Pośrednika kredytu hipotecznego) – a) pracownik 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 zaangażowany w

czynności objęte Ustawą o kredycie hipotecznym lub uczestniczącego w obsłudze konsumenta w zakresie czynności objętych Ustawą o kredycie hipotecznym, b) osoba fizyczna, która bezpośrednio zarządza osobami, o których mowa w lit. a, lub sprawuje bezpośredni nadzór nad tymi osobami, d) osoba fizyczna, która świadczy usługi na rzecz Pośrednika kredytu hipotecznego, wykonując czynności, o których mowa w lit. a, na podstawie umowy cywilnoprawnej;

**Pośrednik kredytu hipotecznego** – w niniejszym dokumencie – spółka Dr.Finance S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 17/27, 53-671 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000303423, NIP: 5272527706, REGON 140791036, kapitał zakładowy 747.971,00 zł.

– zgodnie z Ustawą o kredycie hipotecznym – przedsiębiorca w rozumieniu art. 431 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, niebędący 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 przed umowne 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;

**Pośrednictwo kredytowe** (dalej także, jako Pośrednictwo kredytu hipotecznego) – usługi wykonywane przez Pośrednika kredytu hipotecznego polegające na przedstawianiu lub oferowaniu konsumentom umowy o kredyt hipoteczny, lub b) udzielanie konsumentom pomocy, podejmowanie prac przygotowawczych lub innego przed umownego działania administracyjnego inne niż wymienione w lit. a, polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny, lub c) zawieranie z konsumentami umowy o kredyt hipoteczny w imieniu kredytodawcy;

**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;

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

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

### III. STANDARDY ETYCZNE

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.
2. W ramach wymogów etyki zawodowej Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel Pośrednika kredytu hipotecznego powinni stosować się do następujących zasad etycznych:
  - a) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel kierują się dobrem Konsumentów, poszanowaniem obowiązków wynikających z uczciwości, godności i dobrych obyczajów.
  - b) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel podejmują czynności zawodowe w celu ochrony interesów Konsumenta, jednakże ta ochrona nie może usprawiedliwiać naruszania zasad etyki i godności zawodu.
  - c) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel wykonują czynności zawodowe według najlepszej woli i wiedzy, w sposób rzetelny, z zachowaniem należytej staranności.
  - d) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel dbają o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych i ustawicznie rozwijają poziom swojej wiedzy fachowej.
  - e) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel mają obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie fakty i informacje, jakie powziął w związku ze świadczeniem usług pośrednictwa i sprzedaży, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w odrębnych ustawach.
  - f) Obowiązek zachowania tajemnicy, o którym mowa w pkt powyżej, obejmuje wszystkie uzyskane przez Pośrednika kredytu hipotecznego, Agenta lub Personel informacje, w szczególności zawarte w materiałach utwalonych w jakiegokolwiek formie.
  - g) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel obowiązani są zabezpieczyć przed ujawnieniem lub niepożądanym wykorzystaniem wszystkich materiałów odnoszących się do Konsumenta i uzyskanych informacji w związku z wykonywaniem czynności zawodowych.
  - h) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel zobowiązani są do stosowania procedur chroniących dane w każdej postaci, w tym również elektronicznej, przed zniszczeniem, zmianą lub dostępem osób niepowołanych.
  - i) Obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej jest nieograniczony w czasie i trwa także po ustaniu stosunku prawnego, na podstawie, którego Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel wykonywali czynności zawodowe.
  - j) Pośrednik kredytu hipotecznego dysponuje zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze.
3. Przekazywanie informacji oraz prowadzenie reklamy przez Pośrednika kredytu hipotecznego, Agenta oraz Personel powinno być:
  - a) obiektywne, rzetelne i wyważone,
  - b) zgodne z normami etycznymi, dobrymi obyczajami oraz godnością zawodu,
  - c) zgodne z obowiązującymi przepisami.
4. Niedopuszczalne jest zachowanie Pośrednika kredytu hipotecznego, Agenta oraz Personelu służące obejściu obowiązujących ograniczeń w zakresie informacji i reklamy.

5. Dr.Finance w reklamach dotyczących kredytów hipotecznych przestrzega zasad dotyczących reklamy zawartych w art. 7-8 Ustawy o kredycie hipotecznym.
6. Pośrednik kredytu hipotecznego dąży do rozwiązywania sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form ich rozstrzygnięcia.
7. Dr.Finance dba o kształtowanie właściwych relacji z Agentami, Personelem i współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności, zapewniając odpowiednie warunki wykonywania czynności przez Agentów, Personel oraz osoby działające w imieniu Pośrednika kredytu hipotecznego.
8. Kadra zarządzająca Pośrednika kredytu hipotecznego, przez którą rozumiemy Członków Zarządu oraz Dyrektorów i Kierowników jednostek organizacyjnych pełniąc szczególną rolę w życiu organizacji i kształtując, na co dzień zachowania w swoim otoczeniu:
  - a) promuje postawy zgodne z wartościami oraz normami postępowania określonymi w Zasadach dobrych praktyk;
  - b) przestrzega przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
  - c) przestrzega wszystkich postanowień Zasad dobrych praktyk w sposób stanowiący dobry przykład dla Agentów i Personelu;
  - d) reaguje, w ramach przysługujących im kompetencji, na wszelkie informacje wskazujące na występowanie lub możliwość wystąpienia zdarzeń czy zachowań, które są niezgodne z zasadami postępowania wskazanymi w Zasadach dobrych praktyk;
  - e) traktuje Personel i Agentów na zasadach partnerskich.
9. Pośrednik kredytu hipotecznego we wzajemnych stosunkach z innymi pośrednikami kredytu hipotecznego, Kredytodawcami i innymi instytucjami finansowymi kieruje się dobrymi obyczajami kupieckimi, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.
10. Pośrednik kredytu hipotecznego nie toleruje przypadków przestępczości finansowej (m.in. takich jak łapówkarstwo i korupcja, defraudacja, pranie brudnych pieniędzy) popełnionych przez albo za pośrednictwem Dr.Finance, Personelu Dr.Finance, Agentów oraz współpracowników czy też poprzez relacje biznesowe z klientami, partnerami biznesowymi, dostawcami, agentami lub innymi związanymi podmiotami trzecimi. W zakresie kluczowych obszarów przestępczości finansowej Dr.Finance oczekuje od Personelu i Agentów profesjonalizmu, zrozumienia i unikania działań, które mogłyby naruszyć przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub wywołać u Konsumentów wrażenie niewłaściwego postępowania.
11. Do podstawowych norm w relacjach z Konsumentem należą:
  - a) profesjonalizm – Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel posiadają wymagane dla tego stanowiska kwalifikacje, cechuje ich wysoka jakość świadczonych usług;
  - b) uprzejmość – Pośrednika kredytu hipotecznego, Agentów oraz Personel cechuje wysoka kultura osobista przejawiająca się w sposobie komunikacji i stroju;
  - c) sumienność – Pośrednik kredytu hipotecznego, Agenci oraz Personel wykazują się zaangażowaniem w wykonywaniu powierzonych mu obowiązków;
  - d) uczciwość – postępowanie Pośrednika kredytu hipotecznego, Agenta oraz Personelu skierowane jest na interes Konsumenta, stawiając dobro Konsumenta ponad interes własny, nie nadużywając swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji i kompetencji;

- e) odpowiedzialność – Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel mają świadomość skutków swoich zaniechań i błędów, a także ponoszą ich konsekwencje przed Konsumentem;
  - f) godność i zaufanie – Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel dbają o godność zawodu zarówno w działalności zawodowej, jak i w życiu prywatnym, działają w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności Konsumentów, dbając o przejrzystość swoich działań.
12. Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent oraz Personel prawidłowo i terminowo rejestrują wszystkie transakcje finansowe, zgodnie z przyjętymi zasadami rachunkowości. Wszystkie płatności i operacje gospodarcze są odpowiednio udokumentowane, jednoznacznie identyfikując i opisując ich cel i charakter. Wszystkie operacje gospodarcze mają dokładne odzwierciedlenie w księgach rachunkowych i ewidencji. Praktyki rachunkowe, które zatajają zapisy, fałszują wyniki operacyjne, zniekształcają charakter transakcji albo w inny sposób zmieniają istotę dowolnej transakcji, nie mogą być stosowane.

#### **IV. KOMPETENCJE POŚREDNIKA KREDYTÓW HIPOTECZNYCH, AGENTA ORAZ PERSONELU**

1. Działalność polegająca na świadczeniu usług pośrednictwa kredytu hipotecznego może być wykonywana wyłącznie przez pośredników kredytu hipotecznego oraz agentów.
2. Pośrednik kredytu hipotecznego może prowadzić działalność w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego po uzyskaniu zezwolenia wydanego przez Komisję Nadzoru Finansowego i dokonaniu wpisu do rejestru pośredników kredytowych, zgodnie z zasadami wskazanymi w art. 48-53 Ustawy o kredycie hipotecznym.
3. Pośrednik kredytu hipotecznego jest odpowiedzialny za kompetencje Personelu oraz współpracujących z nim Agentów. W tym celu organizuje szkolenia, udostępnia materiały i weryfikuje wiedzę Agentów oraz Personelu.
4. Agent oraz Personel 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 Konsumentowi 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 hipotecznego”,
- q) zasad restrukturyzacji Kredytu hipotecznego zgodnie z normami wskazanymi w art. 33-37 Ustawy o kredycie hipotecznym,
- r) zasad spłaty Kredytu hipotecznego przed terminem zgodnie z normami wskazanymi w art. 38-41 Ustawy o kredycie hipotecznym
- s) zasad odstąpienia od umowy o kredyt hipoteczny zgodnie z normami wskazanymi w art. 42-46 Ustawy o kredycie hipotecznym
- t) rynku kredytów hipotecznych,
- u) podstaw finansów, ekonomii i matematyki finansowej,
- v) zasad etyki zawodowej pośredników kredytu hipotecznego.

## **V. ZAKRES USŁUG POŚREDNIKA KREDYTU HIPOTECZNEGO**

1. W ramach usługi pośrednictwa kredytowego, Pośrednik kredytów hipotecznych, przy pomocy Agentów oraz Personelu, świadczy usługę pośrednictwa w sprzedaży kredytów hipotecznych, pomagając Konsumentowi:
  - a) określić cele kredytowania optymalizujące ofertę kredytu,
  - b) określić kwotę kredytu zgodnie z potrzebami finansowymi Konsumenta,
  - c) w wyborze oferty kredytowej,
  - d) w wyborze okresu kredytowania,
  - e) w wyborze waluty, z zastrzeżeniem oraz wdrożeniem zasad wskazanych w art. 6 Ustawy o kredycie hipotecznym,
  - f) w wyborze rodzaju raty.
2. Pośrednik kredytu hipotecznego omawia proces kredytowy i ofertę:
  - a) przeprowadza wywiad dotyczący oczekiwań Konsumenta pod kątem szczegółów transakcji i ewentualnej oferty kredytowej,
  - b) bada wstępnie zdolność kredytową Konsumenta na narzędziach udostępnionych przez instytucje kredytowe na podstawie informacji udzielonych przez Konsumenta,
  - c) przedstawia, uwzględniając przedstawione preferencje Konsumenta, co najmniej 3 oferty kredytowe dostępne dla Konsumenta,
  - 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 Konsumenta związane z kredytem hipotecznym.
3. Prawidłowość sporządzenia i kompletność wniosku kredytowego przyspiesza i ułatwia uzyskanie kredytu. Pośrednik kredytu hipotecznego świadczy pomoc w przygotowaniu dokumentacji oraz przyjmuje od Konsumenta wnioski kredytowe

skierowany do Kredytodawcy z określoną dokumentacją. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel pomagają Konsumentowi na każdym etapie przygotowania dokumentacji dotyczącej Konsumenta, jak i planowanej inwestycji, tj. m.in.:

- a) przekazują listy wymaganych dokumentów oraz formularze bankowe,
  - b) informują i wspierają Konsumenta w uzyskaniu dokumentów, wskazują miejsca i zasady ich pozyskania,
  - c) doradzają przy wypełnianiu wniosków kredytowych i odpowiadają na wszelkie pytania z tym związane,
  - d) weryfikują kompletność przedstawionej dokumentacji,
  - e) weryfikują poprawność wypełnienia wniosku kredytowego,
  - f) wysyłają zestaw formularzy i dokumentów do Banku.
4. Pośrednik kredytu hipotecznego uczestniczy w procesie kredytowym oraz dba, aby proces uzyskania kredytu był sprawny, tj. m.i.n.:
- a) pośredniczy w komunikacji z bankiem, w tym prowadzi negocjacje,
  - b) przekazuje informacje o wymaganych dodatkowych dokumentach,
  - c) informuje Konsumenta na bieżąco o postępach w procesie kredytowym,
  - d) informuje Konsumenta o decyzji kredytowej i wyjaśnia jej zapisy,
  - e) zapoznaje Konsumenta z treścią umowy kredytowej i wyjaśnia jej zapisy,
  - f) umawia Konsumenta na podpisanie umowy kredytowej w placówce Banku, jeżeli nie jest zawierana w siedzibie lub innej placówce Pośrednika kredytu hipotecznego, a Bank przewiduje w swoich procedurach taką możliwość.
5. Pośrednik kredytu hipotecznego służy także Konsumentowi pomocą po uruchomieniu kredytu, jeżeli umowa z instytucją kredytową przewiduje taką usługę:
- a) w sposób zrozumiały i precyzyjny udziela konsumentowi wyjaśnień dotyczących poszczególnych postanowień tej umowy;
  - b) informuje Konsumenta, w jaki sposób skontaktować się z Bankiem w przypadku kwestii przekraczających uprawnienia Pośrednika kredytów hipotecznych, Agenta lub Personelu,
  - c) w przypadku umowy o kredyt hipoteczny w walucie obcej, w sytuacji, gdy całkowita kwota do zapłaty przez Konsumenta pozostająca do spłacenia lub kwota rat kredytu hipotecznego spłacanych zgodnie z warunkami określonymi w umowie o kredyt hipoteczny, są wyższe o ponad 20% od kwot, które byłyby ustalone przy zastosowaniu kursu wymiany waluty umowy o kredyt hipoteczny i waluty, w której Konsument uzyskuje większość swoich dochodów lub posiada większość środków finansowych lub innych aktywów wycenianych w tej walucie, obowiązującego w chwili zawierania umowy o kredyt hipoteczny, Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent są obowiązani każdorazowo przekazać Konsumentowi, na Trwałym nośniku, ostrzeżenie o zwiększeniu kwoty pozostającej do spłaty przez konsumenta, a także, w stosownych przypadkach, o prawie przeliczenia na inną walutę i warunkach tego przeliczenia oraz mechanizmach ograniczania ryzyka kursowego, na które jest narażony konsument.
6. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent są obowiązani do przekazania Konsumentowi, na Trwałym nośniku, informacji dotyczących ryzyka związanego z rekomendowanym kredytem hipotecznym.
7. Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent oraz Personel zobowiązani są zastrzegać, iż udzielone informacje nie stanowią porady prawnej, czy podatkowej. W przypadku,



gdy Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent lub Personel nie jest w stanie udzielić koniecznych informacji w procesie sprzedaży kredytu hipotecznego zobowiązany jest poinformować o tym Konsumenta oraz o konieczności skorzystania z usług profesjonalnych Ekspertów w określonych dziedzinach (doradców podatkowych, prawników, rzeczoznawców itp.). Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent oraz Personel zobowiązani są także zastrzegać, iż ostateczna decyzja, co do przyznania kredytu oraz dotycząca jego warunków, w tym ocena zdolności kredytowej, należą do Banku.

## VI. ZASADY WSPÓŁPRACY Z KLIENTEM

1. W ramach współpracy Pośrednika kredytów hipotecznych, Agentu oraz Personelu z Konsumentem strony powinny kierować się poniższymi zasadami:
  - a) Przed rozpoczęciem współpracy Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent lub Personel powinni poinformować Konsumenta o konieczności wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu umożliwienia Pośrednikowi kredytów hipotecznych, Agentowi oraz Personelowi dalszego kontaktu z Konsumentem.
  - b) Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent oraz Personel powinni uzyskać od Konsumenta niezbędne informacje dotyczące jego sytuacji finansowej i osobistej, nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania/zabezpieczenia oraz oczekiwań Konsumenta związanych z kredytem. Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent oraz Personel powinni poinformować Konsumenta, że uzyskanie tych informacji jest niezbędne do prawidłowego wykonania usług pośrednictwa.
  - c) Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent oraz Personel powinni poinformować Konsumenta o instytucjach kredytowych, z którymi współpracują i których oferty mogą być wzięte pod uwagę przy oferowaniu usług pośrednictwa.
  - d) Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent oraz Personel powinni w sposób zrozumiały, dostosowany do indywidualnych potrzeb sposób wyjaśnić Konsumentowi cechy charakterystyczne proponowanych produktów finansowych.
  - e) Sposób prezentacji ofert nie powinien stanowić osobistej rekomendacji Pośrednika kredytów hipotecznych, Agentu lub Personelu.
  - f) Skorzystanie z porady Pośrednika kredytów hipotecznych, Agentu oraz Personelu nie zobowiązuje do złożenia wniosku kredytowego.
  - g) Przed złożeniem wniosku kredytowego Pośrednik kredytów hipotecznych, Agent lub Personel odpowiada na pytania Konsumenta dotyczące oferty i procesu kredytowego nie pobierając prowizji lub opłat związanych z usługą.
  - h) W przypadku konieczności potwierdzenia za zgodność z oryginałem dokumentacji kredytowej, Pośrednik, Agent lub Personel powinien poinformować Konsumenta o konieczności przedstawienia oryginałów dokumentów wymaganych przez instytucję kredytową.
  - i) W przypadku, gdy instytucja kredytowa wymaga dostarczenia dodatkowych dokumentów Konsument powinien być świadom, iż ich niezwłoczne dostarczenie skraca czas oczekiwania na decyzję i umowę kredytową.
  - j) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent lub Personel powinien poinformować Konsumenta 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.

- k) Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent lub Personel powinien poinformować Konsumenta, iż podjęcie decyzji o udzieleniu kredytu, określenie jego ostatecznej oferty i ocena ryzyka Konsumenta są wyłączną kompetencją instytucji kredytowej, tj. Kredytodawcy, jednak wybór odpowiedniej oferty dostosowanej do sytuacji Konsumenta i profesjonalne przygotowanie dokumentacji (zgodnie z wymogami danej instytucji kredytowej) znacznie zwiększa szanse uzyskania kredytu.
2. Pośrednik kredytu hipotecznego lub Agent pomaga Konsumentowi w wyborze oferty kredytowej. Wybór ofert jest poprzedzony zebraniem przez Pośrednika kredytu hipotecznego, Agent lub Personel od Konsumenta informacji dotyczących:
- a) sytuacji osobistej Konsumenta (wiek, stan cywilny, liczba osób na utrzymaniu),
  - b) sytuacji finansowej Konsumenta:
    - dochody (źródło uzyskiwania, czas uzyskiwania, wysokość, struktura, zmienność),
    - zobowiązania (raty kredytowe, karty kredytowe, limity w koncie, alimenty),
    - stałe wydatki (rachunki, koszty utrzymania samochodu, polisy ubezpieczeniowe),
    - terminowość regulowania zobowiązań kredytowych oraz publicznoprawnych (w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą),
    - 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 Konsumenta istotnych wydarzeń, które mogą mieć miejsce w przyszłości dotyczących sytuacji osobistej lub finansowej Konsumenta.
3. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent lub Personel może prosić Konsumenta o dodatkowe informacje, jeżeli są one niezbędne do poprawnego przeprowadzenia usługi pośrednictwa.
4. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent są obowiązani poinformować Konsumenta z wyprzedzeniem, że jeżeli Konsument odmówi przekazania informacji niezbędnych do oceny lub weryfikacji jego zdolności kredytowej, kredyt hipoteczny może nie zostać udzielony.
5. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel uwzględnia oczekiwania Konsumenta dotyczące bliższej i dalszej przyszłości i związane z tym rodzaje ryzyka.

## **VII. ZAKRES I SPOSÓB PRZEKAZYWANIA KONSUMENTOWI INFORMACJI NA TEMAT KREDYTU HIPOTECZNEGO**

1. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel powinni przekazać wszelkie informacje w sposób jasny dla Konsumenta oraz udzielić wyczerpujących odpowiedzi na zadawane pytania. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel powinni używać w stosunku do Konsumenta określeń powszechnie zrozumiałych i unikać specjalistycznego żargonu.

2. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent, przed rozpoczęciem świadczenia usług w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego, są obowiązani przekazać Konsumentowi, na trwałym nośniku, następujące informacje:
  - a) firmę oraz siedzibę i adres pośrednika kredytu hipotecznego;
  - b) numer wpisu pośrednika kredytu hipotecznego do rejestru pośredników kredytowych wraz z adresem strony internetowej, na której jest dostępny ten rejestr;
  - c) czy Pośrednik kredytu hipotecznego jest Powiązany pośrednikiem kredytu hipotecznego, a jeżeli tak – firmy (nazwy) kredytodawców, w imieniu i na rzecz, których działa;
  - d) czy Pośrednik kredytu hipotecznego oferuje usługi doradcze;
  - e) procedurach składania skarg na pośredników kredytu hipotecznego w trybie wewnętrznym i sposobie korzystania z pozasądowych procedur wnoszenia skarg i odwołań;
  - f) prowizji oraz innych wynagrodzeniach Agenta i Personelu związanych z zawarciem z Konsumentem umowy o kredyt hipoteczny;
  - g) opłatach ponoszonych bezpośrednio przez Konsumenta na rzecz pośrednika kredytu hipotecznego lub agenta za świadczone usługi, a w przypadku niemożności ustalenia tej opłaty – informację o sposobie jej obliczania.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia usług pośrednik kredytu hipotecznego zapewnia, aby Agent poinformował Konsumenta, jaką pełni funkcję i którego pośrednika kredytu hipotecznego reprezentuje.
4. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent są obowiązani udostępniać Konsumentowi w każdym czasie, na Trwałym nośniku lub w postaci elektronicznej, precyzyjne i zrozumiałe informacje ogólne dotyczące umowy o kredyt hipoteczny, obejmujące, co najmniej:
  - a) firmę (nazwę), siedzibę i adres podmiotu publikującego informację;
  - b) cele, na które kredyt hipoteczny może zostać wykorzystany;
  - c) formy zabezpieczenia, w tym wskazanie możliwości, że przedmiot zabezpieczenia może znajdować się w innym niż Rzeczpospolita Polska państwie członkowskim, o ile taka możliwość jest przewidziana;
  - d) okres, na jaki może być zawarta umowa o kredyt hipoteczny;
  - e) w przypadku umów o kredyt hipoteczny, w których stosuje się, jako odniesienie wskaźnik referencyjny – nazwy
  - f) wskaźników referencyjnych i ich administratorów, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 6 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1011 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie indeksów stosowanych, jako wskaźniki referencyjne w instrumentach finansowych i umowach finansowych lub do pomiaru wyników funduszy inwestycyjnych i zmieniającego dyrektywy 2008/48/WE i 2014/17/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 596/2014, oraz informację o potencjalnych konsekwencjach dla konsumenta;
  - g) rodzaje dostępnej stopy oprocentowania kredytu hipotecznego ze wskazaniem, czy jest to stała stopa oprocentowania kredytu hipotecznego, zmienna, czy stanowiąca połączenie obu rodzajów oprocentowania, wraz z krótką charakterystyką stałej stopy oprocentowania kredytu hipotecznego i stopy zmiennej, w tym informacją o związanych z tym konsekwencjach dla konsumenta;

- h) w przypadku umów o kredyt hipoteczny w walucie obcej – wskazanie danej waluty wraz z informacją o konsekwencjach denominowania lub indeksowania tego kredytu dla konsumenta oraz ryzyku walutowym związanym z tym kredytem;
  - i) reprezentatywny przykład całkowitej kwoty kredytu hipotecznego, całkowitego kosztu kredytu hipotecznego, całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta oraz rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania;
  - j) wskazanie możliwych innych kosztów nieujętych w całkowitym koszcie kredytu hipotecznego, które konsument może ponieść w związku z umową o kredyt hipoteczny, i prognozowaną maksymalną wysokość tych kosztów;
  - k) poszczególne warianty spłaty kredytu hipotecznego oferowane przez kredytodawcę, w tym liczbę, częstotliwość i wysokość regularnie spłacanych rat;
  - l) opis warunków bezpośrednio związanych z przedterminową spłatą kredytu hipotecznego;
  - m) wskazanie, czy jest konieczna wycena nieruchomości i czy wiąże się to z kosztami dla konsumenta, a jeżeli tak, to, w jakiej wysokości, oraz wskazanie, kto odpowiada za zapewnienie dokonania wyceny nieruchomości;
  - n) wskazanie usług dodatkowych, które konsument jest zobowiązany nabyć, aby uzyskać kredyt hipoteczny lub uzyskać go na reklamowanych warunkach, oraz, w stosownych przypadkach, wyjaśnienie, że usługi dodatkowe mogą być nabywane u usługodawcy innego niż kredytodawca;
  - o) ostrzeżenie dotyczące możliwych konsekwencji niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań związanych z umową o kredyt hipoteczny;
  - p) w przypadku, gdy umowa o kredyt hipoteczny dotyczy kredytu hipotecznego objętego wsparciem udzielanym ze środków publicznych – wskazanie warunków, kryteriów i ograniczeń oraz wymaganych dokumentów związanych z otrzymaniem takiego wsparcia.
5. Przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent są obowiązani przekazać Konsumentowi, na Trwałym nośniku, zindywidualizowane informacje niezbędne do porównania kredytów hipotecznych dostępnych na rynku, oceny konsekwencji ich zaciągnięcia i podjęcia przez konsumenta świadomej decyzji dotyczącej zawarcia umowy o kredyt hipoteczny.
  6. Informacje, o których mowa w pkt 5, Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent przekazują na Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego, którego wzór określa załącznik nr 1 do Ustawy o kredycie hipotecznym.
  7. Formularz informacyjny dotyczący kredytu hipotecznego sporządza się zgodnie ze wskazówkami, co do wypełniania tego Formularza, stanowiącymi załącznik nr 2 do Ustawy o kredycie hipotecznym.
  8. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent przekazują Konsumentowi Formularz informacyjny, dotyczący kredytu hipotecznego niezwłocznie po otrzymaniu od Konsumenta wymaganych informacji o jego potrzebach, sytuacji finansowej i osobistej, preferencjach oraz celach, nie później jednak niż przed złożeniem przez konsumenta wniosku o udzielenie kredytu.
  9. Termin ważności informacji zawartych w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego wynosi, co najmniej 14 dni. Informacje zawarte w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego są wiążące dla kredytodawcy, jeżeli w terminie ich ważności konsument złoży wniosek o udzielenie kredytu.
  10. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent mogą przekazać Konsumentowi przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny, na trwałym nośniku, dodatkowo inne dane niż

określone w pkt 5. łącznie z formularzem informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego. W przypadku umowy o kredyt hipoteczny zawieranej na odległość Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent przekazują konsumentowi informacje, o których mowa w pkt 5, przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny, na Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego.

11. Udzielanie wyjaśnień dotyczących procedur związanych z kredytem. Przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny Pośrednik kredytu hipotecznego oraz agent w sposób jednoznaczny, zrozumiały i precyzyjny udzielają konsumentowi wyjaśnień dotyczących:
  - a) treści informacji, o których mowa w pkt 2 i 5;
  - b) głównych cech proponowanego kredytu hipotecznego oraz proponowanych usług dodatkowych;
  - c) skutków, jakie proponowany kredyt hipoteczny może mieć dla Konsumenta, w tym konsekwencji zalegania przez konsumenta ze spłatą;
  - d) możliwości złożenia wniosku o restrukturyzację kredytu zgodnie z art. 33-37 ustawy o kredycie hipotecznym;
  - e) możliwości, warunków i skutków rezygnacji z usług dodatkowych – w przypadku, gdy usługi te są łączone z umową o kredyt hipoteczny;
  - f) skutków dotyczących spłaty części lub całości kredytu hipotecznego przed terminem określonym w umowie o kredyt hipoteczny, zgodnie z art. 38-41 Ustawy o kredycie hipotecznym;
  - g) możliwości odstąpienia od umowy o kredyt hipoteczny zgodnie z art. 42-46 Ustawy o kredycie hipotecznym;
  - h) informacji o pobieranych od Konsumenta opłatach uwzględnianych przy ustalaniu rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania.
12. Informowanie o decyzji Kredytodawcy w sprawie udzielenia kredytu. Kredytodawca, pośrednik kredytu hipotecznego oraz agent są obowiązani przekazać Konsumentowi, zgodnie z zasadami wskazanymi w art. 14 Ustawy o kredycie konsumenckim, decyzję w sprawie udzielenia kredytu hipotecznego (decyzji kredytowej), na Trwałym nośniku, w dwudziestym pierwszym dniu od dnia otrzymania wniosku o udzielenie kredytu, w celu umożliwienia porównania warunków umów o kredyt hipoteczny oferowanych przez innych kredytodawców, chyba, że Konsument wyrazi zgodę na wcześniejsze przekazanie decyzji kredytowej.
13. Pośrednik kredytu hipotecznego ani Agent nie pobierają opłat od Konsumenta za przekazywanie informacji w związku z obowiązkami informacyjnymi określonymi w ustawie.

## **VIII. INFORMACJE O WYNAGRODZENIU, PROWIZJACH I INNYCH**

1. Pośrednik kredytu hipotecznego, który świadczy usługi doradcze, zapewnia, że struktura wynagrodzenia Personelu oraz Agentów umożliwia działanie w najlepszym interesie Konsumenta, w tym nie jest uzależniona od osiągnięcia określonych celów w zakresie sprzedaży.
2. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent, przed rozpoczęciem świadczenia usług w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego, są obowiązani przekazać Konsumentowi, na Trwałym nośniku, informacje o prowizji oraz innych wynagrodzeniach w formie pieniężnej lub innej uzgodnionej formie korzyści finansowej, a także ich wysokości, o ile jest znana, przekazywanych przez Kredytodawcę lub inne podmioty Pośrednikowi kredytu hipotecznego lub Agentowi, w

tym wynagrodzeniach związanych z zawarciem z Konsumentem umowy o kredyt hipoteczny.

3. W przypadku, gdy wysokość prowizji i innych wynagrodzeń Agentów i Personelu związanych z zawarciem z Konsumentem umowy o kredyt, nie jest znana w chwili przekazywania Konsumentowi informacji o Pośredniku i stosowanych przez niego procedurach, Konsument otrzymuje, na Trwałym nośniku, informację, że kwota prowizji oraz innych wynagrodzeń zostanie podana w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego.

## **IX. ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM INTERESÓW**

1. Jeżeli wynagrodzenie Pośrednika kredytu hipotecznego lub Agenta stanowi prowizja wypłacana przez instytucję kredytową w przypadku uruchomienia kredytu na podstawie umowy agencyjnej zawartej między Pośrednikiem kredytu hipotecznego a instytucją kredytową, to zróżnicowana wysokość wynagrodzenia otrzymywanego od różnych instytucji kredytowych może prowadzić do konfliktu interesów.
2. Dr.Finance dąży do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu konsumentów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał – dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie Konsumentów.
3. Dr.Finance zarządza konfliktem interesów poprzez stosowne procedury wewnętrzne i weryfikację ich stosowania w praktyce, które to procedury mają zapewnić obiektywność Agenta i Personelu w procesie świadczenia usługi pośrednictwa dla Konsumenta. Pośrednik kredytu hipotecznego promuje przestrzeganie standardów etycznych poprzez nagradzanie właściwych postaw Agentów Personelu i stosowanie sankcji względem Agentów i Personelu działających we własnym interesie sprzecznym z interesem i potrzebami konsumentów.

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

1. Dr.Finance, Agenci oraz Personel 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.) oraz Ustawy o kredycie hipotecznym w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych Konsumenta oraz wszelkich informacji uzyskanych w trakcie procesu kredytowego.
2. Powyższe oznacza w szczególności:
  - a) uzyskanie zgody Konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych z możliwością wglądu do tych danych i prawem ich aktualizowania,
  - b) kierowanie materiałów reklamowych drogą elektroniczną do Konsumenta 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 Pośrednika kredytu hipotecznego, Agenta oraz Personel w zakresie otrzymanych danych i informacji,
- f) posiadanie przez Pośrednika kredytu hipotecznego stosownych regulacji wewnętrznych dotyczących w/w praktyk.

## **XI. REKLAMACJE**

1. W trosce o dobro Konsumenta, Dr.Finance umożliwia Konsumentom zgłaszanie skarg i reklamacji, jak też wniosków bądź sugestii za pośrednictwem różnych form kontaktu (opcjonalnie):
  - a) osobiście – w postaci reklamacji złożonej ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta/Konsumenta w placówce Dr.Finance,
  - b) pisemnie – w formie pisemnej opatrzonej podpisem Klienta złożonej osobiście w placówce Dr.Finance lub nadanej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe na adres siedziby Dr.Finance,
  - c) elektronicznie – na wskazany adres poczty elektronicznej Dr.Finance: [cc@Dr.Finance.pl](mailto:cc@Dr.Finance.pl)
2. Skargi i reklamacje Konsumentów Dr.Finance 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 60 dni.
3. Odpowiedzi na skargi i reklamacje są udzielane w formie pisemnej lub w innej formie uzgodnionej z Konsumentem.
4. Szczegółowe zasady zgłaszania skarg i reklamacji określa Regulamin zgłaszania i rozpatrywania reklamacji obowiązujący w Dr.Finance, udostępniony na stronie internetowej Pośrednika kredytu hipotecznego pod adresem [www.Dr.Finance.pl](http://www.Dr.Finance.pl).
5. Pośrednik kredytu hipotecznego dokłada wszelkiej staranności, aby reklamacja została rozpatrzona w sposób obiektywny z uwzględnieniem praw Konsumenta, jako podmiotu nieprofesjonalnego.

## **XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Niniejsze Zasady dobrych praktyk wchodzi w życie z dniem 11 stycznia 2018 roku.