

**Dobre praktyki  
w zakresie świadczenia usług  
związanych z kredytem hipotecznym  
przez mFinanse S.A.**

mFinanse, 2017 r.

## **I. Wstęp.**

1. Mając na uwadze, że:

- istnieje potrzeba ustanowienia wysokich standardów usług pośrednictwa w zakresie umów kredytu hipotecznego,
- odpowiednia wiedza i kompetencje personelu pośredników kredytowych pozwalają na uzyskanie wymaganego poziomu profesjonalizmu,
- usługi pośrednictwa w zakresie umów kredytu hipotecznego powinny być oparte na zrozumieniu potrzeb, sytuacji finansowej i osobistej, preferencjach i celach kredytobiorcy – konsumenta,

a także wychodząc naprzeciw postanowieniom ustawy z 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami Spółka uznaje za niezbędne przyjęcie Dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym przez mFinanse S.A.

2. Do stosowania niniejszych zasad zobowiązany jest Zarząd Spółki, Personel oraz Agenci.

## **II. Definicje.**

**„Spółka” lub „mFinanse”** - mFinanse S.A. z siedzibą w Łodzi (ul. Fabryczna 17, 90-344 Łódź), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000365126, kapitał zakładowy: 115.245.000 złotych, NIP: 7251903631.

**„Ustawa”** – ustawa z 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.

**„Personel”** – pracownik, tj. osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę, a także osoba zatrudniona na podstawie umowy cywilnoprawnej, a także przedsiębiorca współpracujący ze Spółką w zakresie przekazywania danych kontaktowych do Klientów poszukujących pośrednika kredytu hipotecznego.

**„Agent”** – Agent w rozumieniu Ustawy.

**„Klient”** – konsument w rozumieniu Kodeksu cywilnego zainteresowany kredytem hipotecznym lub zawierający umowę kredytu hipotecznego w celach niezwiązanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową (w liczbie mnogiej „Klienci”).

### **III. Dobre praktyki.**

1. Personel oraz Agenci powinni:
  - a) kierować się dobrze pojętym interesem Klientów, a także postępować uczciwie, zgodnie z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami;
  - b) podejmować wszelkie czynności w zakresie pośrednictwa kredytów hipotecznych w sposób rzetelny, z zachowaniem należytej staranności;
  - c) stale podnosić poziom swoich kwalifikacji zawodowych, w tym w szczególności uczestniczyć w szkoleniach i egzaminach organizowanych przez Spółkę;
  - d) zachowywać w tajemnicy wszelkie informacje, jakie pozyskali w związku z czynnościami w zakresie pośrednictwa kredytów hipotecznych, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w bezwzględnie obowiązujących w przepisach prawa;
  - e) odnosić się z szacunkiem do Klienta.
2. W szczególności Personel oraz Agenci zobowiązani są wypełniać obowiązki informacyjne wobec Klientów nałożone Ustawą, tj.:
  - a) przekazywać Klientom na trwałym nośniku wymagane Ustawą dokumenty i informacje;
  - b) udzielać Klientom wszelkich wymaganych Ustawą informacji.
3. W szczególności Personel oraz Agenci zobowiązani są przekazywać Klientom w formie i w zakresie wymaganymi Ustawą informacje dotyczące Spółki, procedur składania reklamacji, prowizji i innych wynagrodzeń należnych Spółce lub Agentowi, ryzyku nieudzielenia Klientowi kredytu przez kredytodawcę w przypadku odmowy udzielenia przez Klienta informacji niezbędnych do oceny lub weryfikacji jego zdolności kredytowej.
4. Personel oraz Agenci powinni ustawicznie podnosić poziom wiedzy niezbędnej do zgodnego z prawem oraz Dobrymi praktykami wykonywania czynności pośrednictwa w zakresie kredytów hipotecznych, a zwłaszcza w zakresie:
  - a) kredytów hipotecznych oraz usług dodatkowych oferowanych zwykle wraz z tymi kredytami;
  - b) przepisów związanych z umowami o kredyt zawieranymi z konsumentami, w szczególności przepisów z zakresu ochrony konsumentów i przepisów ustawy;
  - c) zawierania umów sprzedaży nieruchomości;
  - d) wyceny zabezpieczeń wierzytelności;
  - e) organizacji i funkcjonowania ksiąg wieczystych;
  - f) funkcjonowania rynku państwa członkowskiego, w którym pośrednik kredytu hipotecznego świadczy usługi związane z kredytem hipotecznym;
  - g) standardów etyki biznesu;
  - h) procesu oceny zdolności kredytowej konsumenta;

- i) zagadnień finansowych i ekonomicznych.
5. Spółka nie świadczy usług doradczych w rozumieniu Ustawy. Agenci i Personel zobowiązani są do powstrzymywania się do wykonywania wobec Klientów czynności, które mogłyby być uznane za takie usługi.
  6. Personel oraz Agenci powinni rzetelnie i dokładnie badać sytuację finansową Klienta, a informacje te przekazywać bankom kredytującym.
  7. Personel oraz Agenci zobowiązani są udzielać Klientom pełnych, wyczerpujących informacji dotyczących kredytu hipotecznego. Przekazywane Klientom informacje powinny być sformułowane w sposób precyzyjny, jasny i zrozumiały dla Klienta.
  8. Reklamy dotyczące kredytu hipotecznego powinny być jednoznaczne, rzetelne, zrozumiałe.
  9. Reklamy dotyczące kredytu hipotecznego nie mogą wprowadzać Klienta w błąd, w szczególności poprzez stosowanie zwrotów dwuznacznych, nieprecyzyjnych, czy używanie technik powodujących, że część przekazu marketingowego, zwłaszcza w zakresie warunków formalnoprawnych uzyskania kredytu jest mniej widoczna od innej części takiego przekazu.
  10. Reklamy dotyczące kredytu hipotecznego wskazują w sposób zwięzły, jasny, zrozumiały i widoczny dla Klienta:
    - a) zakres umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych;
    - b) informację, czy Spółka jest powiązaniem pośrednikiem kredytu hipotecznego;
    - c) informację, z jakimi kredytodawcami Spółka współpracuje.
  11. Personel oraz Agenci powinni podejmować czynności związane z pośrednictwem bez zbędnej zwłoki, w terminach uwzględniających specyfikę danej transakcji.
  12. Personel oraz Agenci powinni dzielić się wiedzą fachową w zakresie usług pośrednictwa kredytowego, mając na uwadze najlepszy interes Spółki i Klientów, co nie może naruszać obowiązku zachowania tajemnicy bankowej.
  13. System wynagrodzeń Personelu oraz Agentów ustalany jest w taki sposób, aby uwzględniał interesy konsumentów a także nie naruszał zasad uczciwości.
  14. System wynagrodzeń Personelu oraz Agentów powinien być przejrzysty.
  15. Jednostki organizacyjne odpowiedzialne za ustalanie systemu wynagrodzeń Personelu i Agentów dokonują okresowej weryfikacji tego systemu pod kątem uczciwości (badając, czy ustalone wynagrodzenie odpowiada wkładowi pracy i zaangażowaniu Personelu i Agentów w proces usług pośrednictwa), przejrzystości (badając, czy system wynagrodzeń zbudowany jest na zrozumiałych zasadach), a także w celu ustalenia, czy nie zagraża on interesom konsumentów.
  16. Personel oraz Agenci wykonując czynności z zakresu usług pośrednictwa, powinni kierować się interesem konsumenta. W przypadku konfliktu interesów pomiędzy interesem Personelu lub Agenta a interesem klienta, pierwszeństwo mają interesy

klienta. W zakresie dotyczącym konfliktu interesów stosuje się postanowienia Polityki zarządzania konfliktami interesów.

17. Działania podejmowane przez Personel i Agentów, w tym w szczególności w stosunku do Klientów powinny być zgodne z normami etycznymi i dobrymi obyczajami.

18. Personel i Agenci w relacjach z Klientami powinni:

- a) dbać o wizerunek własny i dobre imię Spółki;
- b) podchodzić do wykonywanych obowiązków z należytą powagą i sumiennością;
- c) być uprzejmi i uczciwi.

#### **IV. Postanowienia końcowe.**

1. Zarząd Spółki przyjmując niniejsze Dobre Praktyki zakłada, że stosowanie na co dzień ich postanowień w połączeniu z działaniem zgodnym z przepisami prawa, pozwoli na zbudowanie najlepszych relacji z Klientami oraz kreację pozytywnego wizerunku Spółki jako profesjonalnego pośrednika kredytu hipotecznego godnego zaufania, rzetelnie i uczciwie podchodzącego do powierzanych mu przez Klientów spraw należących do najważniejszych decyzji finansowych życia.
2. Mając na uwadze powyższe, przyjmuje się niniejsze Dobre Praktyki.