Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr 124/2017
Zarządu Banku Spółdzielczego Rzemiosła
w Radomiu z dnia 26.07.2017r.

ZASADY DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ZWIĄZANYCH Z KREDYTEM HIPOTECZNYM W BANKU SPÓŁDZIELCZEGO RZEMIOSŁA W RADOMIU

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Zasady dobrych praktyk Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Radomiu w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym, zwane dalej „Zasadami" zostały wprowadzone na podstawie Ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz.U. z 2017 r. poz. 819), zwanej dalej Ustawą.

2. Zasady obowiązują pracowników Banku, którzy bezpośrednio oferują konsumentom kredyt hipoteczny w rozumieniu Ustawy oraz dokonują czynności zmierzających do zawarcia umowy z klientem, tj. weryfikują wniosek klienta, dokonują badania jego zdolności kredytowej oraz podejmują decyzję w przedmiocie zawarcia umowy kredytowej.

ZASADY I CEL ICH WPROWADZENIA

§ 2.

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

ZASADA PROFESJONALIZMU

§ 3.

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

ZASADA RZETELNOŚCI

§ 4.

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

ZASADA RZECZOWOŚCI

§ 5.

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

ZASADA STARANNOŚCI

§ 6.

1. Pracownicy Banku wykonują czynności związane z udzielaniem kredytu hipotecznego starannie. Pracownicy bezpośrednio obsługujący klientów stosują obowiązujące ich regulacje wewnętrzne wskazujące zasady postępowania.
2. Obsługa klienta realizowana jest w sposób pozwalający na sprawne i skuteczne ukończenie procesu udzielenia kredytu lub jego odmowy, w szczególności tak, aby możliwie wyczerpująco odpowiedzieć na pytania klienta.

ZASADA NAJLEPSZEJ WIEDZY

§ 7.

Pracownicy Banku zobowiązani są do stałego podnoszenia swoich kwalifikacji i umiejętności poprzez poszerzanie i uaktualnianie wiedzy, w tym z zakresu kredytów hipotecznych, warunków rynkowych i przepisów prawa kształtujących rynek kredytów hipotecznych.

PODSTAWOWE OBOWIĄZKI PRACOWNIKÓW BANKU DOKONUJĄCYCH CZYNNOŚCI PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW HIPOTECZNYCH

§ 8.

1. Pracownicy Banku dokonujący powierzonych im czynności przy udzielaniu kredytów hipotecznych zobowiązani są do bezwzględnego przestrzegania tajemnicy bankowej. Zwolnienie z zasad zachowania tajemnicy może odbywać się jedynie na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego. W zakresie zasad zachowania tajemnicy bankowej stosuje się Instrukcję Zasady postępowania z informacjami stanowiącymi tajemnicę w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Radomiu oraz Ustawy Prawo Bankowe.
2. Obowiązek o którym mowa w ust 1. odnosi się bezpośrednio do zachowania w poufności informacji dotyczących Banku oraz jego klientów.
3. Pracownicy postępują zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Banku, zakresem powierzonych czynności, a jeśli dla skuteczności ich działań zostały udzielone pełnomocnictwa, to zakres dokonywanych czynności wynika z umocowania, który nie może zostać przekroczony.
4. Pracownicy nie świadczą klientom usług doradczych, a jedynie dostarczają niezbędnych informacji klientom zgodnie z § 10, tak aby zapewnić im możliwie pełną wiedzę przy podejmowaniu decyzji o wyborze produktu.
5. Pracownicy Banku dokonując powierzonych im czynności w zakresie udzielania kredytów hipotecznych kierują się lojalnością wobec Banku i dbałością o jego dobre imię.

WYNAGRODZENIE PERSONELU

§ 9.

1. Sposób wynagradzania pracowników Banku zajmujących się bezpośrednią obsługą klientów w procesie udzielania kredytów hipotecznych jest uczciwy, transparentny, nie powoduje konfliktów oraz nie godzi w interesy klientów. Szczegółową regulację w zakresie

zasad wynagradzania stanowi Regulamin Wynagradzania pracowników w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Radomiu.

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

WYKONYWANIE OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH WOBEC KLIENTA
§ 10.

1. Pracownicy Banku, którzy przy dokonywaniu powierzonych im czynności w zakresie oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych mają bezpośredni kontakt z klientem zobowiązani są do:
   1) uczciwego i kompetentnego informowania o ofercie Banku, przedstawiania korzyści, jak również kosztów i ryzyka związanego z oferowanymi produktami w sposób umożliwiający klientowi dokonanie właściwego wyboru;
   2) przedstawienia skutków, jakie proponowany kredyt hipoteczny może mieć dla klienta, w tym konsekwencji zalegania przez klienta ze spłatą;
   3) przedstawienia możliwości, warunków i skutków rezygnacji z usług dodatkowych – w przypadku gdy usługi te są łączone z umową o kredyt hipoteczny;
   4) przedstawienia skutków dotyczących spłaty części lub całości kredytu hipotecznego przed terminem określonym w umowie o kredyt hipoteczny;
   5) przestrzegania obowiązku precyzyjnego i zrozumiałego formułowania umów, dokumentów bankowych i wszelkich pism kierowanych do klienta;
   6) dbania o równe traktowanie wszystkich klientów;
   7) dokładania starań i przejawiania inicjatywy w celu stałego podnoszenia jakości obsługi klientów;
   8) przestrzegania zasady ochrony tajemnicy informacji dotyczących danych osobowych klienta i transakcji przez niego przeprowadzanych;
   9) odnoszenia się z szacunkiem do klienta, także w przypadku jego niewłaściwego zachowania;
   10) nie nadużywania zaufania klienta i nie wykorzystywania jego braku doświadczenia czy wiedzy;
   11) działania zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu Banku, z uwzględnieniem interesu klienta.
2. Wszelkie informacje przekazywane klientowi mające znaczenie co do zawarcia umowy kredytu hipotecznego lub jej wykonywania, przekazywane są na trwałym nośniku, a ich zakres i treść spełniają wymogi określone w Ustawie o kredycie hipotecznym i regulacjach wewnętrznych Banku oraz innych przepisach prawa.

WŁAŚCIWE STOSOWANIE REGULACJI WEWNĘTRZNYCH
§ 11.

1. W zakresie nieuregulowanym niniejszą regulacją stosuje się postanowienia aktualnie obowiązujące w Banku „Standardy obsługi klienta dla Pracowników Sprzedaży produktów bankowych w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Radomiu”.
2. Z tytułu niedopełnienia obowiązków lub ich naruszenia pracownicy Banku ponoszą odpowiedzialność dyscyplinarną na zasadach określonych w Regulaminie Pracy Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Radomiu i przepisach kodeksu pracy.