ZASADY DOBRYCH PRAKTYK
SPÓŁDZIELCZEJ KASY OSZCZĘDNOŚCIOWO – KREDYTOWEJ IM. UNII LUBELSKIEJ W LUBLINIE
W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ZWIĄZANYCH Z KREDYTEM HIPOTECZNYM

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. Unii Lubelskiej w Lublinie (dalej: Kasa, Kasa Unii Lubelskiej) wypełniając obowiązek wynikający z art. 16 *Ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami*, zwanej dalej „Ustawą" przyjmuje oraz zobowiązuje się stosować opisane w niniejszym dokumencie zasady w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym.
2. Zasady obowiązują pracowników Kasy, którzy bezpośrednio oferują konsumentom kredyt hipoteczny w rozumieniu Ustawy oraz dokonują czynności zmierzających do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny, tj. weryfikują wniosek klienta, dokonują badania zdolności kredytowej, podejmują decyzję w przedmiocie zawarcia umowy o kredyt hipoteczny.

§ 2.

ZASADY DOBRYCH PRAKTYK I CEL ICH WPROWADZENIA

1. Zasady dobrych praktyk wprowadza się w celu:
   a. spełnienia obowiązku wynikającego z art. 16 Ustawy oraz poprawy jakości obsługi Klienta i zapewnienia optymalnych standardów bezpieczeństwa, między innymi z punktu widzenia dopasowania produktu do indywidualnych potrzeb konsumenta;
   b. budowania i umacniania więzi członkowskiej w każdym obszarze działalności Kasy zgodnie z zatwierdzoną do stosowania *Polityką budowania więzi członkowskiej*, w tym w szczególności w obszarze świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym;
   c. kreowania i utrwalanie w społecznościach lokalnych, w których działają Placówki sprzedażowe pozytywnego wizerunku Kasy jako dostawcy nowoczesnych rozwiązań finansowych, w szczególności w obszarze świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym;
   d. wspierania wzrostu jakości sprzedaży poprzez stosowanie dobrych praktyk określonych w niniejszym dokumencie, w szczególności zasad, o których mowa w punkcie 2 niniejszego paragrafu;
   e. podnoszenia poziomu edukacji pracowników Kasy.
2. Kasa Unii Lubelskiej udzielając kredytów hipotecznych kieruje się zasadami określonymi w *Strategii zarządzania i rozwoju Kasy*, takimi jak:
   - uczciwość,
   - budowanie wzajemnego zaufania,

- kierowanie się roztropnością,
- rzetelność,
- staranność.

3. W procesie udzielania kredytów hipotecznych biorą udział wyłącznie pracownicy Kasy, którzy odbyli szkolenie określone w art. 58 Ustawy i posiadają wiedzę w zakresie zagadnień określonych w art. 53 ust. 3 i 4 Ustawy.
4. Relacja Klienta i pracownika Kasy w zakresie oferowania kredytu hipotecznego oraz w zakresie czynności zmierzających do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny ma charakter zawodowy. Czynności z zakresu zagadnień dotyczących opracowania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny a także świadczenia usług dodatkowych (jeżeli są one oferowane) dokonywane przez pracowników realizowane są wyłącznie na podstawie posiadanej wiedzy i doświadczenia zawodowego, z wyłączeniem jakichkolwiek czynników odwołujących się do cech osobowych Klienta.
5. W procesie udzielania kredytów hipotecznych pracownicy Kasy przestrzegają przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz regulacji wewnętrznych, obowiązujących w dniu dokonywania czynności.
6. Pracownicy Kasy uczestniczący w procesie udzielania kredytów hipotecznych zobowiązani są wykonywać czynności związane z ich udzieleniem w sposób rzetelny, na podstawie informacji pozyskanych od Klienta wynikających z przedłożonych dokumentów, zweryfikowanych pod względem formalnym, których treść nie budzi wątpliwości.
7. Pracownicy Kasy wykonują czynności związane z udzielaniem kredytu hipotecznego starannie. Pracownicy bezpośrednio obsługujący Klientów stosują obowiązujące ich regulacje wewnętrzne wskazujące zasady postępowania. Obsługa Klienta realizowana jest w sposób pozwalający na sprawne i skuteczne ukończenie procesu udzielenia kredytu tak, aby możliwie wyczerpująco odpowiedzieć na pytania Klienta.
8. Pracownicy Kasy 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. Kasa zapewnia, że pracownicy uczestniczący w procesie udzielania kredytów hipotecznych co najmniej raz na 3 lata odbywają szkolenie z zakresu zagadnień dotyczących opracowywania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny.
9. Pracownicy Kasy postępują zgodnie z regulacjami wewnętrznymi, zakresem powierzonych czynności, a jeśli dla skuteczności ich działań zostały udzielone pełnomocnictwa, to zakres dokonywanych czynności wynika z umocowania, który nie może zostać przekroczony.
10. Pracownicy Kasy nie świadczą Klientom usług doradczych, a jedynie dostarczają niezbędnych informacji zgodnie z zasadami niniejszych dobrych praktyk, tak aby zapewnić konsumentom możliwie pełną wiedzę przy podejmowaniu decyzji o wyborze produktu.

11. Pracownicy Kasy dokonując powierzonych im czynności w zakresie udzielania kredytów hipotecznych zachowują tajemnicę zawodową, kierują się dbałością o dobre imię Kasy.
12. Sposób wynagradzania pracowników Kasy uczestniczących w procesie udzielania kredytów hipotecznych jest uczciwy i przejrzysty oraz uwzględnia interesy konsumentów.
13. Wynagrodzenie podstawowe oraz zmienne pracowników Kasy wykonujących czynności związane z ocena zdolności kredytowej nie jest zależne od zaakceptowanych wniosków o udzielenie kredytu hipotecznego.

§ 3.

WYKONYWANIE OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH WOBEC KLIENTA

1. Pracownicy Kasy, uczestniczący w procesie udzielania kredytów hipotecznych, którzy mają bezpośredni kontakt z Klientem zobowiązani są do:
   a. uczciwego informowania o ofercie Kasy, przedstawiania korzyści, kosztów i ryzyka związanego z oferowanymi produktami w sposób umożliwiający Klientowi dokonanie właściwego wyboru,
   b. przedstawienia skutków, jakie zaciągnięcie kredytu hipotecznego może mieć dla Klienta, w tym konsekwencji zalegania przez Klienta ze spłatą rat,
   c. przedstawienia możliwości i skutków rezygnacji z usług dodatkowych – w przypadku gdy usługi te są łączone z umową o kredyt hipoteczny,
   d. przedstawienia skutków dotyczących spłaty części lub całości kredytu hipotecznego przed terminem określonym w umowie,
   e. dbania o równe traktowanie wszystkich Klientów,
   f. odnoszenia się z szacunkiem do Klientów, także w przypadku ich niewłaściwego zachowania
   g. działania zgodnie z przepisami prawa i regulacji wewnętrznych z uwzględnieniem interesu Kasy i Klienta.
2. Wszelkie informacje przekazywane Klientowi mające znaczenie co do zawarcia umowy o kredyt hipoteczny lub realizacji jej zapisów, przekazywane są na trwałym nośniku, a ich zakres i treść spełniają wymogi określone w Ustawie i regulacjach wewnętrznych Kasy.

§ 4.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

„Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym" obowiązują od 22 lipca 2017 r.

Dokument „Zasady dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym" jest dostępny w Placówkach oraz na stronie internetowej Kasy www.kasaul.pl i wydawany na prośbę zainteresowanego udzieleniem kredytu Klienta.