

Zasady dobrych praktyk Pośrednika kredytu hipotecznego Metrofinance Sp. z o. o.

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 22 lipca 2017 roku przez spółkę pod firmą Metrofinance Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, jako Pośrednika kredytów hipotecznych.

1. WSTĘP

1.1. Mając na uwadze, iż:

- 1.2. istnieje potrzeba zapewnienia efektywnego i konkurencyjnego rynku kredytów hipotecznych, który byłby stałym elementem stabilności finansowej,
- 1.3. koniecznym jest ustanowienie standardów, jakości odnoszących się do specyficznych usług związanych z oferowaniem i udzielaniem kredytów hipotecznych (usługi pośrednictwa kredytowego),
- 1.4. 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,
- 1.5. usługi oferowania i sprzedaży kredytów hipotecznych powinny być oparte o właściwe zrozumienie sytuacji finansowej Konsumenta, preferencji i oczekiwanych rezultatów,
- 1.6. 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,
- 1.7. należy zarządzać konfliktem interesów wynikającym z różnego poziomu wynagrodzenia otrzymywanego przez Personel Pośrednika kredytu hipotecznego lub Agenta 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 Metrofinance, jako Pośrednika kredytów hipotecznych oraz Agentów, jak też jego Personelu Metrofinance w kontekście tworzenia odpowiedzialnego i miarodajnego rynku hipotecznego oraz tworzenia podstaw do budowy zaufania konsumentów do Metrofinance oraz wszystkich pozostałych Pośredników kredytu hipotecznego i Agentów.

1.8. **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 Metrofinance podstawowych standardów i zasad obsługi Konsumenta w zakresie świadczenia usług pośrednictwa w sprzedaży kredytów hipotecznych.**

- 1.9. Celem Zasad dobrych praktyk jest wskazanie kryteriów postępowania Metrofinance, jako Pośrednika kredytów hipotecznych, a także Agentów oraz Personelu Metrofinance, 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.
- 1.10. Zasady dobrych praktyk mają na celu zapewnienie stosownych kompetencji Metrofinance, Agentom oraz Personelowi Metrofinance, stosowania właściwych standardów obsługi Konsumenta, a także wykonywania wszelkich działań z zachowaniem należytej staranności oraz przeciwdziałaniu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

2. DEFINICJE

2.1. 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 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;

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

Metrofinance – spółka pod firmą Metrofinance Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 28/30, 00-832 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000384192;

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 pod firmą Metrofinance Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Żelaznej 28/30, 00-832 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000384192;

– 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 administracyjnych 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.

3. STANDARDY ETYCZNE

3.1. Przez etykę rozumie się zespół ocen i norm, wzorów postępowania i ideałów osobowych mających regulować postępowanie jednostek oraz stosunki między jednostkami i grupami społecznymi.

3.2. **W ramach wymogów etyki zawodowej Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel Pośrednika kredytu hipotecznego powinni stosować się do następujących zasad etycznych:**

3.2.1. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel kierują się dobrem Konsumentów, poszanowaniem obowiązków wynikających z uczciwości, godności i dobrych obyczajów.

3.2.2. 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.

3.2.3. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel wykonują czynności zawodowe według najlepszej woli i wiedzy, w sposób rzetelny, z zachowaniem należytej staranności.

3.2.4. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel dbają o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych i ustawicznie rozwijać poziom swojej wiedzy fachowej.

3.2.5. 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.

3.2.6. Obowiązek zachowania tajemnicy, o którym mowa w pkt 3.2.5, obejmuje wszystkie uzyskane przez Pośrednika kredytu hipotecznego, Agent lub Personel informacje, w szczególności zawarte w materiałach utrwalonych w jakiegokolwiek formie.

- 3.2.7. 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.
- 3.2.8. 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.
- 3.2.9. 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.
- 3.2.10. Pośrednik kredytu hipotecznego dysponuje zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze.
- 3.2.11. **Przekazywanie informacji oraz prowadzenie reklamy przez Pośrednika kredytu hipotecznego, Agentów oraz Personel powinno być:**
- a) obiektywne, rzetelne i wyważone,
 - b) zgodne z normami etycznymi, dobrymi obyczajami oraz godnością zawodu,
 - c) zgodne z obowiązującymi przepisami.
- 3.2.12. Niedopuszczalne jest zachowanie Pośrednika kredytu hipotecznego, Agentów oraz Personelu służące obejściu obowiązujących ograniczeń w zakresie informacji i reklamy.
- 3.2.13. Metrofinance w reklamach dotyczących kredytów hipotecznych przestrzega zasad dotyczących reklamy zawartych w art. 7-8 Ustawy o kredycie hipotecznym.
- 3.2.14. Pośrednik kredytu hipotecznego dąży do rozwiązywania sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form ich rozstrzygnięcia.
- 3.2.15. Metrofinance 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.
- 3.2.16. 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.

- 3.2.17. 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.
- 3.2.18. Pośrednik kredytu hipotecznego nie toleruje przypadków przestępczości finansowej (m.in. takich jak łapówkarstwo i korupcja, defraudacja, pranie brudnych pieniędzy) popełnionych przez albo za pośrednictwem Metrofinance, Personelu Metrofinance, 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 Metrofinance oczekuje od Personelu i Agentów profesjonalizmu, zrozumienia i unikania działań, które mogłyby naruszyć przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub wywołać u Konsumentów wrażenie niewłaściwego postępowania.
- 3.2.19. 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) **sumiennosc** – 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.
- 3.2.20. 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.

4. KOMPETENCJE POŚREDNIKA KREDYTÓW HIPOTECZNYCH, AGENTA ORAZ PERSONELU

- 4.1. Działalność polegająca na świadczeniu usług pośrednictwa kredytu hipotecznego może być wykonywana wyłącznie przez pośredników kredytu hipotecznego oraz agentów.
- 4.2. 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.

- 4.3. 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.
- 4.4. 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 rozporzadzalnego 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.

5. ZAKRES USŁUG POŚREDNIKA KREDYTU HIPOTECZNEGO

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Prawidłowość sporządzenia i kompletność wniosku kredytowego przyspiesza i ułatwia uzyskanie kredytu. Pośrednik kredytu hipotecznego świadczy pomoc w przygotowaniu dokumentacji oraz przyjmuje od Konsumenta wniosek kredytowy 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.

- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent są obowiązani do przekazania Konsumentowi, na Trwałym nośniku, informacji dotyczących ryzyka związanego z rekomendowanym kredytem hipotecznym.
- 5.7. 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 doradców 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.

6. ZASADY WSPÓŁPRACY Z KLIENTEM

- 6.1. W ramach współpracy Pośrednika kredytów hipotecznych, Agenta 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, Agenta lub Personelu.
 - f) Skorzystanie z porady Pośrednika kredytów hipotecznych, Agenta 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.
- 6.2. Pośrednik kredytu hipotecznego lub Agent pomaga Konsumentowi w wyborze oferty kredytowej. Wybór ofert jest poprzedzony zebraniem przez Pośrednika kredytu hipotecznego, Agenta 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.
- 6.3. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent lub Personel może prosić Konsumenta o dodatkowe informacje, jeżeli są one niezbędne do poprawnego przeprowadzenia usługi pośrednictwa.
- 6.4. 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.
- 6.5. Pośrednik kredytu hipotecznego, Agent oraz Personel uwzględnia oczekiwania Konsumenta dotyczące bliższej i dalszej przyszłości i związane z tym rodzaje ryzyka.

7. ZAKRES I SPOSÓB PRZEKAZYWANIA KONSUMENTOWI INFORMACJI NA TEMAT KREDYTU HIPOTECZNEGO

- 7.1. 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.
- 7.2. **Informacje o Pośredniku kredytu hipotecznego.** 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 (miejsce zamieszkania) 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) o procedurach składania skarg na pośredników kredytu hipotecznego w trybie wewnętrznym i sposobie korzystania z pozasądowych procedur wnoszenia skarg i odwołań;
 - f) o prowizji oraz innych wynagrodzeniach Agenta i Personelu związanych z zawarciem z Konsumentem umowy o kredyt hipoteczny, zgodnie z zasadami wskazanymi szerzej w pkt 9 niniejszych Zasad;

- g) o 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.
- 7.3. Przed rozpoczęciem świadczenia usług pośrednik kredytu hipotecznego zapewnia, aby Agent poinformował Konsumenta, jaką pełni funkcję i którego pośrednika kredytu hipotecznego reprezentuje.
- 7.4. **Informacje ogólne dotyczące umowy o kredyt hipoteczny.** 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 (miejsce zamieszkania) 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.
- 7.5. 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.
- 7.6. Informacje, o których mowa w pkt 7.5, Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent przekazują na **Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego, którego wzór określa załącznik nr 1 do Ustawy o kredycie hipotecznym.**
- 7.7. Formularz informacyjny dotyczący kredytu hipotecznego sporządza się zgodnie ze wskazówkami, co do wypełniania tego Formularza, stanowiącymi załącznik nr 2 do Ustawy o kredycie hipotecznym.
- 7.8. 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.
- 7.9. 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.
- 7.10. Pośrednik kredytu hipotecznego oraz Agent mogą przekazać Konsumentowi przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny, na trwałym nośniku, dodatkowo inne dane niż określone w pkt 7.5. 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 7.5, przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny, na Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu hipotecznego.
- 7.11. **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 7.2 i 7.5;
 - 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.
- 7.12. **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.
- 7.13. **Pośrednik kredytu hipotecznego ani Agent nie pobierają opłat od Konsumenta za przekazywanie informacji w związku z obowiązkami informacyjnymi określonymi w ustawie.**

8. INFORMACJE O WYNAGRODZENIU, PROWIZJACH I INNYCH

- 8.1. Pośrednik kredytu hipotecznego, który świadczy usługi doradcze, zapewnia, że struktura wynagrodzenia Personelu oraz Agentów umożliwiła działanie w najlepszym interesie Konsumenta, w tym nie jest uzależniona od osiągnięcia określonych celów w zakresie sprzedaży.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. Szczegółowe zasady wynagradzania Personelu oraz Agentów Pośrednika kredytu hipotecznego zajmujących się obsługą Konsumentów w procesie pośredniczenia w udzielaniu kredytu hipotecznego zostały opisane w „Regulaminie wynagradzania Personelu oraz Agentów Pośrednika kredytu hipotecznego zajmujących się obsługą Konsumentów w procesie pośredniczenia w udzielaniu kredytu hipotecznego” dostępnym w placówce Metrofinance.

9. ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM INTERESÓW

- 9.1. 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.
- 9.2. Metrofinance 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.
- 9.3. Metrofinance 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.

10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA BANKOWA

- 10.1. Metrofinance, 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.
- 10.2. 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.

11. REKLAMACJE

- 11.1. W trosce o dobro Konsumenta, Metrofinance 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 Metrofinance,

- b) pisemnie – w formie pisemnej opatrzonej podpisem Klienta złożonej osobiście w placówce Metrofinance lub nadanej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe na adres siedziby Metrofinance,
 - c) elektronicznie – na wskazany adres poczty elektronicznej Metrofinance: kredyty@metrohouse.pl.
- 11.2. Skargi i reklamacje Konsumentów Metrofinance 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.
 - 11.3. Odpowiedzi na skargi i reklamacje są udzielane w formie pisemnej lub w innej formie uzgodnionej z Konsumentem.
 - 11.4. Szczegółowe zasady zgłaszania skarg i reklamacji określa Regulamin zgłaszania i rozpatrywania reklamacji obowiązujący w Metrofinance, udostępniony na stronie internetowej Pośrednika kredytu hipotecznego pod adresem www.metrohouse.pl.
 - 11.5. Pośrednik kredytu hipotecznego dokłada wszelkiej staranności, aby reklamacja została rozpatrzona w sposób obiektywny z uwzględnieniem praw Konsumenta, jako podmiotu nieprofesjonalnego.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejsze Zasady dobrych praktyk wchodzi w życie z dniem 22 lipca 2017 roku.