

ZASADY DOBRYCH PRAKTYK



Przedsiębiorstw Zrzeszonych
w Konferencji Przedsiębiorstw
Finansowych w Polsce



Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców powstała 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad sto kluczowych przedsiębiorstw z rynku finansowego w Polsce, w tym banki, doradców i pośredników finansowych, przedsiębiorstwa pożyczkowe, zarządzające informacją gospodarczą, wierzytelnościami, sprzedające produkty tzw. odwróconej hipoteki oraz przedsiębiorstwa z branży ubezpieczeniowej. Przedsiębiorstwa zrzeszone w KPF postanowiły reprezentować własne interesy w formule organizacji pracodawców, która ma prawo opiniować założenia i projekty aktów prawnych, jako partner społeczny w procesie legislacyjnym. KPF to Członek Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanej do życia przez Ministra Finansów Rzeczypospolitej Polskiej oraz Członek EUROFINAS – federacji związków przedsiębiorstw finansowych (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej osiemnaście organizacji z krajów europejskich, reprezentujących ponad 1.200 instytucji finansowych. KPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.



WYDANIE JEDENASTE, wrzesień 2018 r.

COPYRIGHT © Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

Ul. Długie Pobrzeże 30
80 – 888 Gdańsk
Tel.: 58 302 92 05
www.kpf.pl
info@kpf.pl



SPIS TREŚCI

MISJA KPF	5
KSIĘGA PIERWSZA. Zasady ogólne.....	7
Część I. Postanowienia ogólne.....	7
Część II. Podstawowe wartości i ideały etyczne.....	8
Część III. Postępowanie wobec społeczności i środowiska.....	9
1. Odpowiedzialność społeczna (CSR)	9
Część IV. Odpowiedzialność za naruszenie postanowień Zasad	10
Część V. Audyt Wewnętrzny	11
Część VI. Wspólny znak towarowy KPF.....	11
KSIĘGA DRUGA. Zasady dobrych praktyk sprzedaży produktów kredytowych	12
Część I. Definicje	12
Część II. Odpowiedzialne pożyczanie.....	12
1. Czynności przy sprzedaży produktów kredytowych.....	12
2. Reklama produktów kredytowych	14
3. Niewykonanie umowy przez klienta.....	14
4. Reklamacje klientów.....	15
Część III. Ochrona informacji i ochrona danych osobowych	16
Część IV. Pośrednik kredytowy.....	16
Część V. Zleceniodawca.....	18
Część VI. Niedozwolone praktyki.....	19
KSIĘGA TRZECIA. Zasady dobrych praktyk windykacyjnych	20
Część I. Definicje	20
Część II. Zasady komunikowania się z dłużnikiem.....	20
1. Korespondencja	21
2. Rozmowy telefoniczne	21
3. Windykacja terenowa	22
Część III. Reklamacje dłużników.....	23
Część IV. Ochrona informacji oraz ochrona danych osobowych.....	24
Część V. Praktyki zakazane i niedozwolone	25
KSIĘGA CZWARTA. Zasady dobrych praktyk biur informacji gospodarczej	26
Część I. Definicje	26
Część II. Podstawowe zasady działania	26
Część III. Obowiązki informacyjne i kontaktowanie się z osobami zainteresowanymi	27
Część IV. Udostępnianie informacji na własny temat oraz z rejestru zapytań	29
Część V. Przyjmowanie, przechowywanie i ujawnianie informacji gospodarczych	29
Część VI. Organizacja i dokumentowanie procesu udostępniania informacji gospodarczych	30
Część VII. Reklamacje	30
Część VIII. Skargi i wnioski podmiotów, których dotyczą informacje gospodarcze	31
Część IX. Praktyki zakazane i niedozwolone	32



KSIĘGA PIĄTA. Zasady dobrych praktyk funduszy hipotecznych	33
Część I. Ogólne wartości i normy etyczne	33
Część II. Definicje	33
Część III. Czynności podejmowane przez Fundusz w celu pozyskania Seniorów	34
Część IV. Komunikacja z Seniorami	34
1. Rozmowy telefoniczne	34
2. Kontakt bezpośredni	35
Część V. Stan prawny i wycena nieruchomości	35
Część VI. Czynności przedkontraktowe	35
Część VII. Forma umowy renty dożywotniej/dożywocia	37
Część VIII. Ochrona danych osobowych Seniorów	37
Część IX. Przedstawiciel Funduszu	37
Część X. Praktyki zakazane i niedozwolone	38
Część XI. Odstąpienie od umowy przedwstępnej	38
Część XII. Rozwiązanie umowy	39
KSIĘGA SZÓSTA. Zasady dobrych praktyk pośrednictwa finansowego	40
Część I. Wartości podstawowe	40
Część II. Definicje	41
Część III. Odpowiedzialne pośrednictwo finansowe	41
Część IV. Reklama	42
Część V. Informowanie klientów	42
Część VI. Doskonalenie zawodowe	43
Część VII. Uczciwa współpraca i etyczna konkurencja	43
Część VIII. Współpraca pośredników z instytucjami finansowymi	44
Część IX. Reklamacje klientów	45
KSIĘGA SIÓDMA. Zasady dobrych praktyk prowadzenia internetowych giełd wierzytelności	46
Część I. Definicje	46
Część II. Podstawowe zasady działania	47
Część III. Odpowiedzialność za prawdziwość, rzetelność i prawidłowość danych zamieszczanych na internetowej giełdzie wierzytelności	48
Część IV. Ochrona danych osobowych	48
Część V. Ochrona dłużnika oraz sprzeciw	49
Część VI. Reklamacje użytkowników	50
Część VII. Szczególne zasady dotyczące dłużników będących konsumentami	50
Część VIII. Praktyki zakazane i niedozwolone	51



MISJA KPF

Naszą misją jest budowanie kapitału społecznego w sektorze finansowym w Polsce. Organizujemy profesjonalne środowisko dla uczestników sektora, stawiając do ich dyspozycji forum wymiany wiedzy i doświadczeń, promując profesjonalizm, wzajemny szacunek i poszanowanie zasad etycznych w relacjach z klientami i kontrahentami. Reprezentujemy interesy sektora finansowego wobec ustawodawców, administracji oraz opinii publicznej w Polsce i w Unii Europejskiej, osiągając nasze cele poprzez przekazywanie rzetelnej wiedzy i opinii na temat zjawisk istotnych dla harmonijnego rozwoju biznesu. Upowszechniamy wiedzę na temat rynku finansowego, współtworząc wizerunek uczestniczących w nim firm jako instytucji zaufania publicznego.



Z uwagi na misję, przyjętą do wypełnienia przez KPF i jej Członków indywidualnie oraz dla stworzenia właściwego środowiska gospodarczego i społecznego niezbędnego do zrównoważonego rozwoju Członków Konferencji poprzez konsekwentną jej realizację, Walne Zebranie przyjęło niniejsze Zasady Dobrych Praktyk Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związku Pracodawców o niżej podanej treści:

KSIĘGA PIERWSZA

Zasady ogólne

CZĘŚĆ I

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad postępowania, opartych na ogólnych normach moralnych i zgodnych z obowiązującym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej prawem, przyjętych do stosowania przez przedsiębiorstwa działające na rynku finansowym, w szczególności związane z rynkiem finansów konsumenckich, będące Członkami Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związku Pracodawców (zwanej dalej KPF).

§ 2

1. Członkowie KPF (zwani dalej przedsiębiorstwami finansowymi), przy wykonywaniu czynności zawodowych zobowiązują się przestrzegać obowiązujących przepisów prawa, postanowień niniejszych Zasad Dobrych Praktyk, zwanych dalej „Zasadami”, oraz zasad współżycia społecznego, traktując funkcjonowanie na rynku finansowym jako zobowiązanie do stosowania najwyższych standardów w działalności gospodarczej, tak by swoim postępowaniem w świadomości swoich klientów tworzyć i potwierdzać uznawanie tych przedsiębiorstw za instytucje zaufania publicznego.
2. Przedsiębiorstwa finansowe zobowiązane są współdziałać z organami KPF oraz zobowiązane są stosować się do uchwał oraz wezwań tych organów, działających w ramach swoich statutowych upoważnień.

§ 3

Przedsiębiorstwa finansowe deklarują, kierując się poszanowaniem interesów klienta i jego praw do ochrony, iż wszelka ich działalność gospodarcza, w szczególności związana z rynkiem finansów konsumenckich, zgodna jest z obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami wewnętrznymi KPF i dobrymi obyczajami kupieckimi.

§ 4

Przedsiębiorstwa finansowe, w ramach prowadzonej działalności, używają nazwę, symbole i skrót KPF, w szczególności w pismach kierowanych do klientów, materiałach reklamowych – według standardów i na zasadach ustalonych w uchwałach Komitetu Konferencji KPF.

§ 5

Przedsiębiorstwa finansowe wszelkie spory mogące powstać pomiędzy nimi starają się rozwiązywać w drodze polubownej, w tym z pomocą lub przy udziale właściwych organów KPF.

§ 6

Przedsiębiorstwa finansowe zobowiązują się zapewnić znajomość przez ich pracowników postanowień zawartych w niniejszych Zasadach oraz do ich przestrzegania w toku wykonywania swoich obowiązków pracowniczych, poza godzinami pracy, a także po zakończeniu pracy w przedsiębiorstwie.

Część II **Podstawowe wartości i ideały etyczne**

§ 7

Za podstawowe wartości i ideały etyczne przedsiębiorstwa finansowe uznają następujące zasady:

1. Uczciwość – Podmiot finansowy działa uczciwie i rozważnie, i poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywa swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu.
2. Staranność i kompetencje – Podmiot finansowy prowadzi działalność rzetelnie i z należytą starannością, dbając o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały postawę etyczną.
3. Godność i zaufanie – Podmiot finansowy postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań.
4. Zasoby i procedury – Podmiot finansowy dysponuje zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze.
5. Relacje wewnętrzne – Podmiot finansowy dba o kształtowanie właściwych relacji ze swoimi pracownikami i współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności, zapewniając odpowiednie warunki wykonywania czynności przez pracowników oraz osoby działające w jego imieniu.
6. Zapobieganie konfliktom interesów – Podmiot finansowy dąży do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu klientów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał – dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów.
7. Informacje od klientów – Podmiot finansowy dąży do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to być przydatne do dostosowania jego oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług do sytuacji klientów.
8. Ochrona informacji o klientach – Podmiot finansowy chroni informacje o klientach i dba o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem.
9. Informacja dla klientów – Podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach,



- ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru.
10. Profilowanie usług – Podmiot finansowy stosuje wobec klientów jednolite, merytorycznie uzasadnione kryteria, które mogą różnicować jego ofertę, zakres lub poziom świadczonych usług w zależności od sytuacji klienta lub profilu grupy klientów, co nie wyklucza możliwości indywidualnego negocjowania warunków umów.
 11. Rzetelna reklama – Podmiot finansowy prowadząc działalność reklamową kieruje się zasadami uczciwej konkurencji oraz dba o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka związanego z możliwymi do osiągnięcia korzyściami.
 12. Reklamacje klientów – Podmiot finansowy starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.
 13. Stosunki wzajemne i uczciwa konkurencja – Podmioty finansowe we wzajemnych stosunkach kierują się dobrymi obyczajami kupieckimi, z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.
 14. Rozstrzyganie sporów wzajemnych – Podmioty finansowe dążą do rozwiązywania wzajemnych sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form ich rozstrzygania.
 15. Działania dla rozwoju rynku – Podmioty finansowe, nie naruszając własnych interesów oraz zachowując tajemnicę zawodową i tajemnicę handlową, współdziałają w promowaniu dobrych praktyk rynkowych i ładu korporacyjnego oraz, w miarę możliwości, w eliminowaniu z praktyki gospodarczej zjawisk utrudniających rozwój rynku finansowego, w szczególności działań nieuczciwych, nierzetelnych lub niezgodnych z zasadami określonymi w tym dokumencie.
 16. Stosowanie Zasad – Podmiot finansowy, który przyjął Zasady Dobrych Praktyk do stosowania, dba o to, by wszyscy jego pracownicy oraz inne osoby występujące w jego imieniu zapoznali się z tym dokumentem i stosowały się do jego zasad, a także udostępnia swoim klientom i kontrahentom do wglądu pełną treść Zasad.

Część III

Postępowanie wobec społeczności i środowiska

§ 8

Przedsiębiorstwo w swojej działalności kieruje się wysokim stopniem odpowiedzialności za środowisko naturalne. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane dbać o ochronę środowiska, a zasoby naturalne użytkować w sposób odpowiedzialny.

1. Odpowiedzialność społeczna (CSR)

§ 9

Przedsiębiorstwo zaspokaja potrzeby klientów, przy jednoczesnym uwzględnieniu oczekiwań pozostałych interesariuszy, takich jak pracownicy, dostawcy, czy lokalna społeczność.

§ 10

Przedsiębiorstwo winno wywierać pozytywny wpływ na otoczenie, w którym działa, czyli lokalnej społeczności oraz środowisku naturalnym.

Część IV **Odpowiedzialność za naruszenie postanowień Zasad**

§ 11

1. Wszelkie sprawy związane z naruszeniem przez przedsiębiorstwa finansowe postanowień Zasad rozstrzygane są przez Komisję Etyki, przy współpracy z Rzecznikiem Etyki.
2. Zasady działania Komisji Etyki i Rzecznika Etyki określa Statut KPF oraz Regulamin Komisji Etyki i Rzecznika Etyki, uchwalony przez Walne Zebranie.
3. Komisja Etyki składa się z minimum 3 członków wybieranych przez Walne Zebranie członków KPF.
4. Członkami Komisji Etyki mogą być Członkowie KPF, osoby wskazane w § 14 Statutu KPF lub spoza ich grona.
5. Komisja Etyki wybiera spośród swoich członków Przewodniczącego.
6. Kadencja Komisji Etyki trwa dwa lata.
7. Komisja działa w oparciu o Regulamin Prac Komisji Etyki, przyjęty przez Walne Zebranie członków KPF.

§ 12

1. Każdy może zgłosić do Rzecznika Etyki lub Biura KPF naruszenie przez przedsiębiorstwo finansowe postanowień niniejszych Zasad. Zgłoszenie powinno nastąpić w formie pisemnej i zawierać opis naruszenia, którego dopuściło się przedsiębiorstwo finansowe.
2. Biuro KPF o wniesionym zgłoszeniu niezwłocznie informuje Rzecznika Etyki.

§ 13

Rzecznik Etyki, a następnie Komisja Etyki niezwłocznie podejmują działania prowadzące do rzetelnej oceny stawianych zarzutów.

§ 14

W przypadku stwierdzenia naruszenia Zasad przez przedsiębiorstwo finansowe, Komisja Etyki może udzielić takiemu przedsiębiorstwu upomnienia lub nagany, lub nałożyć inne sankcje przewidziane w Regulaminie Komisji Etyki i Rzecznika Etyki, z jednoczesnym zobowiązaniem do usunięcia zaistniałych nieprawidłowości i przyczyn powstania takich naruszeń. Może także odebrać przedsiębiorstwu finansowemu prawo używania wspólnego znaku towarowego KPF.

§ 15

W wypadkach szczególnie rażącego uchybienia Zasadom lub w przypadku dalszych ich naruszeń Komisja Etyki może wystąpić do Walnego Zebrania o podjęcie uchwały o wy-



kluczeniu przedsiębiorstwa finansowego z grona członków Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce w trybie przewidzianym w Statucie.

Część V

Audyt Wewnętrzny

§ 16

W celu kontrolowania zgodności procedur stosowanych przez przedsiębiorstwo finansowe z Zasadami Dobrych Praktyk, jest ono zobowiązane do przeprowadzania raz w roku audytu wewnętrznego.

§ 17

Audyt wewnętrzny należy przeprowadzić w oparciu o formularz audytu wewnętrznego, właściwy dla branży, w której działa przedsiębiorstwo. Wzory formularzy audytu wewnętrznego do stosowania w przeprowadzaniu audytu ustanawia uchwałą Komisja Etyki.

Część VI

Wspólny znak towarowy KPF

§ 18

Deklarując się do stosowania Zasad Dobrych Praktyk przedsiębiorstwo finansowe otrzymuje prawo posługiwania się wspólnym znakiem towarowym KPF.

§ 19

Zasady posługiwania się Znakiem określa Regulamin Znaku, ustanawiany uchwałą przez Komitet KPF.

KSIĘGA DRUGA

Zasady dobrych praktyk sprzedaży produktów kredytowych

Część I

Definicje

§ 20

Poniższe określenia użyte w Zasadach oznaczają:

- a) klient:
 - i. klient-konsument – osoba fizyczna dokonująca lub zamierzająca dokonać czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, z przedsiębiorstwem finansowym;
 - ii. klient-przedsiębiorca – przedsiębiorca będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, dokonujący lub zamierzający dokonać czynności prawnej, związanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, z przedsiębiorstwem finansowym;
- b) przedsiębiorstwo finansowe – bank lub inny przedsiębiorca oferujący produkty kredytowe;
- c) produkty kredytowe – kredyty i pożyczki sprzedawane w siedzibie przedsiębiorstwa finansowego lub w sprzedaży bezpośredniej, lub za pośrednictwem upoważnionych do tego pośredników kredytowych;
- d) umowa – umowa, na podstawie której przedsiębiorstwo finansowe sprzedaje produkty kredytowe;
- e) pośrednik kredytowy – przedsiębiorca będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, prowadzący działalność w zakresie pośrednictwa w sprzedaży produktów kredytowych oraz innych usług związanych z ich sprzedażą w imieniu lub na rzecz zleceniodawców;
- f) zleceniodawca – podmiot, który udziela pośrednikom kredytowym pełnomocnictwa do zawierania umów kredytowych w swoim imieniu lub na swoją rzecz;
- g) czynności pośrednictwa kredytowego – zespół czynności faktycznych i prawnych podejmowanych w celu nawiązania relacji pomiędzy klientem i przedsiębiorstwem finansowym.

Część II

Odpowiedzialne pożyczanie

1. Czynności przy sprzedaży produktów kredytowych

§ 21

Przedsiębiorstwo finansowe dąży do realizacji zasady odpowiedzialnego pożyczania, poprzez analizę zdolności klienta do spłaty zobowiązań, wynikających z zakupu przez klienta produktu kredytowego.



§ 22

1. Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo finansowe pozyskuje informacje umożliwiające dokonanie analizy zdolności klienta do spłaty zobowiązań wynikających z zakupu produktu kredytowego.
2. W przypadku korzystania z baz informacji kredytowej lub gospodarczej przedsiębiorstwo finansowe przekazuje do tych baz rzeczywiste i aktualne dane dotyczące klientów.

§ 23

Przedsiębiorstwo finansowe przed zawarciem umowy sprawdza tożsamość klienta. Sprawdzenie tożsamości nie jest wymagane przy udzielaniu klientowi informacji przedkontraktowych.

§ 24

Przedsiębiorstwo finansowe powinno zapoznać klienta z najistotniejszymi warunkami oferowanego produktu kredytowego przed zawarciem umowy, w tym o wszystkich kosztach, wymaganym sposobie zabezpieczenia oraz o ryzyku związanym z tym produktem kredytowym.

§ 25

Przed zawarciem umowy przedsiębiorstwo finansowe informuje klienta o konieczności zapoznania się z treścią umowy i na prośbę klienta, dla wyjaśnienia jego wątpliwości, udziela wszelkich stosownych informacji.

§ 26

Umowa jest zawierana nie wcześniej niż po upływie okresu koniecznego do zapoznania się przez klienta w normalnym toku czynności z jej treścią.

§ 27

Przedsiębiorstwo finansowe nie sprzedaje produktu kredytowego klientowi, jeżeli w wyniku przeprowadzonej analizy zdolności kredytowej (w tym posiadanych już przez niego produktów kredytowych) ustali, że klient nie będzie w stanie wywiązać się ze swoich zobowiązań, wynikających z zawieranej umowy.

§ 28

Przedsiębiorstwo finansowe przedstawia w sposób jasny i przejrzysty wszystkie warunki i postanowienia umowy, w szczególności dotyczy to grożących klientowi konsekwencji, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym w razie opóźnienia w spłacie należności.

§ 29

1. Umowa jest czytelna, a sposób formułowania jej warunków jest zrozumiały dla każdej ze stron. Umowa nie zawiera istotnych warunków i postanowień ukrytych w niepowiązanych rozdziałach lub w przypisach do treści umowy. Warunki i postanowienia umowy nie odnoszą się do dokumentów niedostępnych klientowi.



2. Klauzule, dotyczące kosztów ponoszonych przez klienta w przypadku zakupu określonego produktu kredytowego, w tym również kosztów powstałych na skutek nieterminowej spłaty należności, nie są we wzorcach umów stosowanych przez przedsiębiorstwo finansowe przedstawiane mniejszą czcionką niż pozostałe elementy treści danego wzorca umownego.

§ 30

W przypadku, gdy jest to uzasadnione oceną sytuacji majątkowej klienta, przedsiębiorstwo finansowe, na wniosek klienta, rozważy dokonanie restrukturyzacji zadłużenia poprzez zmianę określonych w umowie warunków lub terminów spłat, uwzględniając aktualne możliwości finansowe i gospodarcze klienta.

2. Reklama produktów kredytowych

§ 31

W żadnej ze stosowanych form reklamy przedsiębiorstwo finansowe nie przekazuje treści, które są nieprawdziwe, lub mogłyby wprowadzać potencjalnych klientów w błąd, co do cech oferowanego produktu kredytowego.

§ 32

Reklamy przedsiębiorstwa finansowego, zawierające informację o produktach kredytowych wymagających zabezpieczenia, muszą zawierać informację o konieczności ustanowienia zabezpieczenia.

§ 33

Reklamy nie mogą przedstawiać treści, które sugerują, że sprzedaż produktu kredytowego obciążonego ryzykiem odbywa się z pominięciem procedury oceny zdolności klienta do spłaty zobowiązań, wynikających z zakupu takiego produktu kredytowego.

§ 34

Przedsiębiorstwo finansowe przestrzega zasady, że jeśli w reklamie ukazywane są warunki spłaty zobowiązań, wynikających z zakupu produktu kredytowego, to przedstawiane są tylko te warunki, które zawarte są w umowie.

3. Niewykonanie umowy przez klienta

§ 35

Przedsiębiorstwo finansowe, w przypadku niewykonania umowy przez klienta, nie może podejmować niewspółmiernych środków w celu odzyskania należnych mu kwot, a w szczególności nie może podejmować działań o charakterze pozaprawnym lub bezprawnym.

§ 36

Łączna kwota odsetek za opóźnienie i opłat karnych, wynikających z zawieranych przez przedsiębiorstwo finansowe umów, powinna być współmierna do kosztu przedsięwzięcia.



stwa finansowego, poniesionego na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez klienta.

§ 36a

1. Przedsiębiorstwo finansowe zapewnia klientowi-konsumentowi możliwość odstąpienia od umowy, na warunkach przewidzianych prawem.
2. Przedsiębiorstwo finansowe może dopuszczać możliwość odstąpienia od umowy przez klienta-przedsiębiorcę, na warunkach przewidzianych w umowie.

§ 37

Przedsiębiorstwo finansowe, w przypadku niewykonania zobowiązań przez klienta, może wypowiedzieć umowę na zasadach w niej określonych i żądać natychmiastowej spłaty zadłużenia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Wypowiedzenie umowy może jednak zostać dokonane dopiero po uprzednim przesłaniu klientowi zawiadomienia o niewykonaniu przez niego zobowiązań, wraz z informacją o skutkach tego niewykonania.

§ 38

Zawiadomienie o niewykonaniu przez klienta zobowiązań może zawierać żądanie, by klient wywiązał się z tych zobowiązań, w zaproponowanym przez przedsiębiorstwo finansowe, rozsądnym terminie. W uzasadnionej sytuacji, przedsiębiorstwo finansowe rozważy wniosek klienta, który wniósł o zmianę harmonogramu spłaty zobowiązań.

§ 39

W przypadku niewykonania zobowiązań lub w przypadku przedterminowej spłaty zobowiązań klient jest uprawniony, na podstawie złożonego przez siebie wniosku, do bezpłatnego otrzymania szczegółowego zestawienia rachunkowego, które pozwoli na weryfikację zasadności żądanych przez przedsiębiorstwo finansowe opłat i odsetek.

4. Reklamacje klientów

§ 40

Wraz z podpisaniem umowy klient otrzyma informację o miejscu i trybie postępowania reklamacyjnego.

§ 41

Przedsiębiorstwo finansowe zobowiązuje się do szybkiego rozpatrywania reklamacji wniesionych przez klienta, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

§ 42

W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe w terminie 30 dni, przedsiębiorstwo finansowe zawiadamia klienta w formie pisemnej o przyczynach opóźnienia i nowym terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 42a

Przedsiębiorstwa finansowe, analizując zgłaszane reklamacje, rozpoznaje przyczyny ich powstania i podejmuje działania mające na celu usunięcie lub ograniczenie tych przyczyn oraz podniesienie jakości świadczonych usług.

Część III

Ochrona informacji i ochrona danych osobowych

§ 43

Przedsiębiorstwa finansowe oraz osoby działające w ich imieniu zapewnią:

1. Pełną ochronę techniczną i prawną wszelkich informacji uzyskanych od klientów w związku z negocjowaniem, zawieraniem i wykonywaniem umów, w tym w szczególności niewykorzystywanie tych informacji dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane, nieudostępnianie ich ani też nieprzekazywanie innym osobom, chyba że jest to niezbędne dla czynności związanych z danym produktem kredytowym.
2. Pełną ochronę danych osobowych klientów, tak przekazanych im w związku z negocjowaniem, zawieraniem i wykonywaniem umów, jak i udostępnionych w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa kredytowego zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. W szczególności niewykorzystywanie tych danych dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane, nieudostępnianie ich ani też nieprzekazywanie innym osobom, chyba że jest to uzasadnione obowiązkowymi przepisami prawa lub gdy klient wyrazi na to stosowną zgodę.
3. Przetwarzanie danych osobowych klientów jedynie przez osoby uprawnione do przetwarzania danych osobowych. Osoby te, mające dostęp do danych osobowych, obowiązane są do zachowania ich w tajemnicy; obowiązek ten istnieje również po ustaniu zatrudnienia.

Część IV

Pośrednik kredytowy

§ 44

Pośrednik kredytowy oraz osoby działające w jego imieniu zapewnią:

1. Wykonywanie czynności pośrednictwa kredytowego z należytą starannością i dbałością o interesy zleceniodawców.
2. Godne reprezentowanie zleceniodawców przed klientami i w ich otoczeniu.
3. Przestrzeganie w trakcie wykonywania czynności pośrednictwa kredytowego zarówno przepisów prawa, regulującego sposób ich wykonywania, jak i postanowień zawartych umów oraz rzetelne nadzorowanie i sprawdzanie prawidłowości realizowanych umów z klientami.
4. Ochronę i nieprzekazywanie innym podmiotom, a w szczególności innym zleceniodawcom, danych osobowych klientów, korzystających z usług i produktów danego zleceniodawcy. Zachowanie w tajemnicy wszelkich informacji, które pośrednik



- kredytowy powziął od zleceniodawcy, klienta lub kontrahentów zleceniodawcy w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa kredytowego.
5. Przestrzeganie procedur i regulaminów sprzedaży produktów kredytowych oraz innych zarządzeń, wytycznych i instrukcji wydanych przez zleceniodawców, związanych z przedmiotową działalnością.
 6. Niezwłoczne informowanie zleceniodawców o zauważonych symptomach pogarszania się sytuacji ekonomicznej klientów, które mogłyby mieć wpływ na obniżenie zdolności do regulowania zobowiązań wobec zleceniodawcy.
 7. Składanie zleceniodawcom dokumentów i informacji niezbędnych do rzetelnej oceny sytuacji gospodarczej i finansowej pośrednika kredytowego.
 8. Respektowanie i wdrażanie do realizacji wniosków z przedstawianych przez zleceniodawców umotywowanych opinii i uwag o pracy osób, przy pomocy których pośrednik kredytowy wykonuje czynności pośrednictwa kredytowego.
 9. Używanie znaku firmowego zleceniodawców dla celów reklamowych w sposób uzgodniony ze zleceniodawcami.
 10. Prowadzenie wszelkich czynności w sposób zapewniający ochronę interesów klienta, a równocześnie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
 11. Prowadzenie i utrzymanie pomieszczeń biura, w którym wykonywane są czynności pośrednictwa kredytowego, w należyłym porządku i zgodnie z wymaganą i uzgodnioną sprawnością oraz zabezpieczenie go w taki sposób, aby nie narażać klientów na zbędne ryzyko związane z przebywaniem w tym biurze.
 12. Dbałość o to, by pracownicy i przedstawiciele pośrednika kredytowego byli ubrani schludnie i w sposób, który nie budzi negatywnych skojarzeń.
 13. Składanie wizyt u klientów w ich miejscu zamieszkania w czasie, który według rozsądnej oceny nie będzie uciążliwy dla klienta, z zachowaniem poszanowania jego prawa do zachowania dyskrecji i ochrony tajemnicy.
 14. Prezentowanie klientom wyłącznie aktualnej oferty w sposób pozwalający klientom na samodzielny, świadomy wybór najlepszego dla nich produktu spośród oferowanych przez pośrednika kredytowego.
 15. Informowanie klientów o tym, z jakimi zleceniodawcami współpracują, a także o wszelkich dodatkowych opłatach pobieranych z tego tytułu od klienta.
 16. Wyjaśnienie klientowi, w sposób rzetelny i zapewniający zrozumienie, w toku rozmowy zmierzającej do zawarcia umowy, cech oferowanego produktu kredytowego oraz od którego zleceniodawcy dany produkt pochodzi, ze zwróceniem szczególnej uwagi na to, by przy oferowaniu produktów łączonych wyraźnie przedstawić informacje o dostawcach poszczególnych produktów cząstkowych.
 17. Informowanie klienta o źródle wynagrodzenia pośrednika kredytowego, to znaczy czy jest on wynagradzany przez zleceniodawcę, czy przez klienta.
 18. Informowanie klienta rzetelnie i terminowo o sposobie realizacji jego wniosku przekazanego do zleceniodawcy, a także o ostatecznej decyzji dotyczącej tego wniosku.

Część V

Zleceniodawca

§ 45

Zleceniodawca oraz osoby działające w jego imieniu przestrzegają następujących zasad:

1. Prowadzenie konstruktywnej współpracy z pośrednikami kredytowymi, z poszanowaniem praw i obowiązków stron oraz z uwzględnieniem interesu partnerów w zakresie realizacji zawartych umów.
2. Współpraca z pośrednikami kredytowymi w tworzeniu rozwiązań i konstruowaniu produktów, które jak najlepiej odpowiadają zmieniającym się potrzebom i oczekiwaniom klientów.
3. Stworzenie pośrednikom kredytowym i ich pracownikom możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych i poznawania produktów zleceniodawcy poprzez udział w szkoleniach przez niego organizowanych.
4. Uczciwe i rzetelne traktowanie pośredników kredytowych, zapewnienie im dostępu do niezbędnych informacji, wsparcia technicznego i organizacyjnego, oraz stosownego wynagrodzenia za wykonywane usługi.
5. Ochrona danych finansowych, osobowych i handlowych na temat pośredników kredytowych i ich pracowników oraz zachowanie powierzonych tajemnic handlowych i organizacyjnych zarówno w czasie trwania współpracy, jak i po jej zaprzestaniu.
6. Przekazywanie pośrednikom kredytowym opinii i uwag na temat jakości wykonywanych przez nich i ich pracowników czynności pośrednictwa kredytowego.
7. Stosowanie ograniczeń wobec pośredników kredytowych, takich jak wyznaczanie limitów sprzedaży produktów kredytowych czy wstrzymywanie realizacji umów, podpisanych przez danego pośrednika kredytowego, jedynie w uzasadnionych merytorycznie i potwierdzonych przypadkach.
8. Zaopatrywanie pośredników kredytowych i ich pracowników, na uzgodnionych warunkach i zasadach, w aktualne oferty produktów kredytowych, stosowne materiały reklamowe oraz aktualne wytyczne i zasady dotyczące kryteriów zawierania umów na sprzedaż produktów kredytowych, materiałów, wzorów dokumentów i informacji niezbędnych do zawierania takich umów.
9. Budowa zgodnych z prawem i rzetelnymi zasadami kupieckimi relacji handlowych pomiędzy pośrednikami kredytowymi a zleceniodawcami.
10. Działanie zgodnie z zasadami uczciwej konkurencji na rynku.
11. Rzetelne informowanie pośredników kredytowych o procedowanych wnioskach ich klientów.
12. Równe traktowanie klientów bez względu na to, za pośrednictwem którego pośrednika kredytowego się z nim kontaktują, lub czy są to klienci, z którymi przedsiębiorstwo finansowe kontaktuje się bezpośrednio, bez udziału pośrednika kredytowego.



Część VI

Niedozwolone praktyki

§ 46

Przedsiębiorstwa finansowe, pośrednicy kredytowi oraz osoby działające w ich imieniu nie stosują żadnych metod i sposobów, naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:

1. Pobieranie od klientów innych opłat lub w innych kwotach niż określone w stosownych umowach i w porozumieniach z klientami lub należne zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Przekazywanie lub ujawnianie informacji o kliencie i przebiegu procesu sprzedaży produktów kredytowych nieuprawnionym osobom trzecim.
3. Stosowanie, używanie lub groźenie użyciem siły lub stosowanie innych metod wykorzystujących przemoc fizyczną lub naruszających godność osobistą.
4. Używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka, lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznego tonu rozmów w kontaktach z klientami.
5. Stosowanie sposobów i metod działania, które mogą wprowadzić w błąd klienta bądź jakąkolwiek inną osobę, której dotyczą czynności pośrednictwa kredytowego, albo wprowadzić niepewność stanu faktycznego lub prawnego. W szczególności niedozwolone jest:
 - 5.1. Przedstawianie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd danych dotyczących oferowanego produktu kredytowego,
 - 5.2. Podawanie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych.
6. Wprowadzanie w błąd klienta co do faktycznego źródła pochodzenia produktu kredytowego.
7. Dopuszczanie do podpisania przez klienta niewypełnionych wzorców umownych.
8. Żądanie od klienta, przed podpisaniem umowy, opłat za przyjęcie wniosku o sprzedaż produktu kredytowego.
9. Zastrzeżenie w umowie rażąco wygórowanych opłat lub kar umownych.
10. Niepodawanie informacji o innych kosztach, które klient jest zobowiązany ponieść w związku z zawartą umową.
11. Stosowanie nieprecyzyjnych przesłanek zmiany umowy, w tym opłat i prowizji.
12. Pobieranie opłaty z tytułu zabezpieczenia, nieodpowiadającej żadnemu świadczeniu po stronie przedsiębiorstwa finansowego.
13. Pobieranie opłaty za czynności upominawcze jeszcze przed terminem zapadalności świadczenia lub w wysokości przekraczającej rzeczywiście poniesione koszty.

KSIĘGA TRZECIA

Zasady dobrych praktyk windykacyjnych

Część I

Definicje

§ 47

1. Poniższe określenia użyte w Zasadach oznaczają:
 - a) „przedsiębiorstwo windykacyjne” – przedsiębiorca profesjonalnie zajmujący się działalnością w zakresie obrotu wierzytelnościami oraz ściągania należności płatniczych, monitoringiem wierzytelności i innymi usługami towarzyszącymi lub pokrewnymi na rachunek własny lub w imieniu i na rzecz swoich klientów.
 - b) „windykator” – pracownik, agent lub inna osoba fizyczna wykonująca czynności windykacyjne z upoważnienia przedsiębiorstwa windykacyjnego.
 - c) „czynności windykacyjne” – zespół czynności faktycznych i prawnych, podejmowanych w celu zaspokojenia wymagalnych wierzytelności przez dłużników.
 - d) „wierzytelność” – uprawnienie przysługujące jednej stronie stosunku prawnego do domagania się od drugiej strony stosunku prawnego spełnienia określonego świadczenia.
 - e) „dług” – pieniężne lub rzeczowe zobowiązanie dłużnika do świadczenia.
 - f) „dłużnik” – osoba prawna lub fizyczna obowiązana do spełnienia określonego świadczenia wobec innej osoby prawnej lub fizycznej.
 - g) „konsument” – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - h) „kontrahent” – podmiot zlecający przedsiębiorstwu windykacyjnemu prowadzenie czynności windykacyjnych lub sprzedawca (zbywca) wierzytelności.
2. Wszystkie powyższe określenia oraz postanowienia niniejszej Księgi stosuje się odpowiednio także do wszystkich innych członków KPF niebędących przedsiębiorstwami windykacyjnymi, w sytuacji, gdy wykonują oni czynności windykacyjne w odniesieniu do własnych wierzytelności.

Część II

Zasady komunikowania się z dłużnikiem

§ 48

Przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest prowadzić wszelkie działania i komunikować się z dłużnikiem w sposób zapewniający ochronę interesów kontrahenta, a równocześnie przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów oraz poszanowanie słuszych praw dłużnika.



1. Korespondencja

§ 49

Korespondencja do dłużnika winna być wysyłana na jego adres zamieszkania lub inny, pod którym dłużnik może być osiągalny, w zamkniętej kopercie, bez adnotacji lub znaków na kopercie wskazujących, że korespondencja dotyczy długu adresata. Zastrzeżenie dotyczące znaków na kopercie nie dotyczy oznaczenia i znaków graficznych identyfikujących przedsiębiorstwo windykacyjne.

§ 50

1. Pierwsze wezwanie do zapłaty winno dokładnie opisywać wierzytelność (tytuł, wierzyciel, wystawca faktury, należność główna, data wymagalności, naliczone odsetki i inne należności uboczne, numer faktury, data wystawienia faktury, okres, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym); kolejne wezwania winny zawierać informacje niezbędne dla zidentyfikowania tożsamości sprawy i etapu, na jakim ona się znajduje, oraz zaktualizowaną kwotę zobowiązania dłużnika.
2. W przypadku, gdy po wysłaniu pierwszego wezwania do zapłaty (lub kolejnych wezwań) wierzytelność została sprzedana innemu przedsiębiorstwu windykacyjnemu (nabywcy wierzytelności), pierwsze wezwanie do zapłaty wysyłane przez nabywcę wierzytelności powinno zawierać wyjaśnienie, w jaki sposób ten nabywca stał się nowym wierzycielem, a także co najmniej następujące informacje: tytuł zobowiązania, wysokość wierzytelności z podziałem na należność główną, naliczone odsetki i inne należności uboczne, termin spłaty zobowiązania, numer rachunku bankowego, na jaki zobowiązanie powinno być uregulowane, dane teleadresowe, pod którymi dłużnik może uzyskać informacje odnośnie swojego zadłużenia, informacja o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela.
3. Nie później niż wraz z pierwszym wezwaniem do zapłaty wysyłanym przez nabywcę wierzytelności, do dłużnika powinno zostać wysłane pismo z informacją o dokonanej cesji i wskazaniem nowego wierzyciela, podpisane przez zbywcę wierzytelności.

2. Rozmowy telefoniczne

§ 51

Rozmowy telefoniczne mogą być prowadzone w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie będą uciążliwe dla dłużnika, a więc w dni powszednie pomiędzy godzinami 06:00–22:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z dłużnikiem w czasie wyżej określonym, rozmowy telefoniczne mogą być prowadzone w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8:00 a 20:00.

§ 52

Należy uwzględniać, w miarę możliwości, prośby dłużnika o rozmowę lub planowaną wizytę windykatora w innym czasie lub miejscu niż określone w § 51, chyba że okoliczności wskazują na celowe działania dłużnika mające uniemożliwić nawiązanie kontaktu i rozmowy.



§ 53

Rozmowy należy prowadzić w sposób uprzejmy i kulturalny, zapewniający zachowanie tajemnicy i nieujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach oraz danych osobowych dłużnika; windykatorzy winni na początku rozmowy przedstawić się nazwiskiem, nazwą przedsiębiorstwa oraz wskazać wierzyciela i wystawcę rachunku.

§ 54

W toku rozmowy windykatorzy winni dążyć do wyjaśnienia dłużnikowi celu rozmowy, a także ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości.

§ 55

W toku rozmowy windykatorzy winni dążyć do ustalenia stanu majątkowego i sytuacji osobistej dłużnika oraz zebrać wszelkie informacje, przydatne do podjęcia decyzji o celowości i sposobie dalszych czynności windykacyjnych.

§ 56

Częstotliwość rozmów telefonicznych prowadzonych z dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion szykany.

3. Windykacja terenowa

§ 57

Wizyty windykatorów terenowych u dłużnika mogą być podejmowane w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie będą uciążliwe dla dłużnika, a więc w dni powszednie pomiędzy godzinami 07:00 a 21:00. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z dłużnikiem w czasie wyżej określonym, wizyty windykatorów mogą być podejmowane w pozostałe dni tygodnia, jednakże wyłącznie pomiędzy godzinami 8:00 a 20:00.

§ 58

Wizyty u dłużnika w innym miejscu niż miejsce zamieszkania należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności. Mogą być podejmowane one tylko wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo dłużnika nie można tam zastać. Ponadto windykatorzy nie powinni, bez uprzedniej zgody dłużnika, kontaktować się z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej należności.

§ 59

Windykatorzy terenowi powinni być ubrani schludnie i w sposób, który nie budzi negatywnych skojarzeń.

§ 60

Windykator terenowy podczas podejmowania czynności windykacyjnych oraz prowadzenia rozmów z dłużnikiem jest zobowiązany przedstawić się, okazywać bez wezwania identyfikator, upoważnienie do działania wydane przez firmę windykacyjną na podstawie upoważnień lub pełnomocnictw udzielonych jej przez kontrahenta, z wyraźnym



określeniem zakresu swojego umocowania, np. do podpisywania z dłużnikiem umowy, przedstawiania dłużnikowi do podpisu uznania długu, odbioru należności w gotówce, wysyłania wezwania do zapłaty itp.

§ 61

Jeśli w czasie postępowania windykacyjnego oprócz dłużnika obecne są inne osoby, a dłużnik pragnie zachować dyskrecję, należy mu to umożliwić, chyba że z oceny okoliczności wynika, iż jest to próba wprowadzenia windykatora w błąd czy uniknięcia rozmowy.

§ 62

Rozmowy należy prowadzić w sposób uprzejmy i kulturalny.

§ 63

W toku rozmowy windykatorzy winni dążyć do wyjaśnienia dłużnikowi celu rozmowy, a także ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości.

§ 64

W czasie wizyty windykator może działać tylko w granicach swego upoważnienia. W razie odbioru gotówki windykator jest obowiązany wydać pokwitowanie z pieczętką przedsiębiorstwa windykacyjnego.

Część III **Reklamacje dłużników**

§ 65

Przedsiębiorstwo windykacyjne w trakcie pierwszego kontaktu z dłużnikiem informuje go o aktualnej wartości i źródle pochodzenia wierzytelności. Informuje też o możliwości wniesienia reklamacji, a na jego żądanie udziela dalszych informacji o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji. Informacje te nie mogą wprowadzać dłużnika w błąd.

§ 66

Przedsiębiorstwo windykacyjne zapewnia dłużnikom ochronę ich wszelkich praw, w tym zarzutów służących im wobec wierzycieli oraz zbywców wierzytelności, w granicach określonych w przepisach art. 513 Kodeksu Cywilnego oraz innymi przepisami prawa.

§ 67

1. Przedsiębiorstwo windykacyjne wyjaśnia z wierzycielem lub zbywcą wierzytelności, zgodnie z podpisaną umową cesji wierzytelności, wszelkie podnoszone przez dłużnika zarzuty, uwzględniając przebieg i wyniki dotychczasowego postępowania reklamacyjnego, zasady określone w treści umowy z dłużnikiem, obowiązujących regulaminach czy umowach ramowych.
2. Umowa cesji wierzytelności powinna określać sposób współpracy zbywcy wierzytelności z jej nabywcą przy wyjaśnianiu wątpliwości, zarzutów i reklamacji dłużników, których ze względu na posiadane informacje nabywca wierzytelności nie jest w stanie sam rozpatrzeć.



§ 68

Przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązuje się do szybkiego rozpatrywania reklamacji wniesionych przez dłużnika, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

§ 69

W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe w terminie 30 dni, przedsiębiorstwo windykacyjne zawiadamia dłużnika w formie pisemnej o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji, który jednak nie powinien przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 70

W przypadku odmowy uznania przez przedsiębiorstwo windykacyjne zarzutów lub reklamacji, jest ono zobowiązane do udzielenia dłużnikowi odpowiedzi zawierającej wyjaśnienie przyczyn odmowy ich uznania ze wskazaniem dalszych możliwości działania.

§ 71

W razie jednoznacznego stwierdzenia oczywistej zasadności podniesionych przez dłużnika zarzutów, uchybienia lub nieprawidłowości powinny być usunięte, a w uzasadnionych przypadkach dalsze działania windykacyjne winny być zaniechane.

§ 72

Przedsiębiorstwo windykacyjne nie jest zobowiązane do kontynuowania rozmów czy korespondencji z dłużnikiem, jeśli mają one na celu przewlekanie postępowania lub uchylanie się od zapłaty, a dłużnik nie przedstawia dokumentów czy jednoznacznie sformułowanych zarzutów pozwalających na ich rzetelną ocenę.

Część IV

Ochrona informacji oraz ochrona danych osobowych

§ 73

Przedsiębiorstwa windykacyjne zapewniają zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę techniczną i prawną wszelkich informacji uzyskanych od kontrahentów w związku z negocjowaniem, zawieraniem i wykonywaniem umów, w tym w szczególności niewykorzystywanie tych informacji dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane, nieudostępnianie ich ani też nieprzekazywanie innym osobom, chyba że jest to niezbędne dla czynności windykacyjnych w granicach przewidzianych przepisami prawa (biura meldunkowe, kancelarie adwokackie i radców prawnych, sądy, komornicy itp.).

§ 74

1. Przedsiębiorstwa windykacyjne zapewniają zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę danych osobowych dłużników, tak przekazanych im w związku ze sprzedażą, jak i udostępnionych w związku z wykonywaniem usług windykacyjnych, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. W szczególności zapewnią niewykorzystywanie tych danych dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione



- lub przekazane oraz nieudostępnianie ich ani też nieprzekazywanie innym osobom, chyba, że jest to niezbędne dla wykonywania czynności windykacyjnych (biura meldunkowe, kancelarie adwokackie i radców prawnych, sądy, komornicy itp.).
2. W procesie sprzedaży wierzytelności, przed przekazaniem jakichkolwiek danych osobowych dłużników lub innych danych niezbędnych do dokonania wyceny wierzytelności, potencjalne strony transakcji podpisują umowę o zachowaniu poufności w zakresie przekazywanych informacji.

Część V

Praktyki zakazane i niedozwolone

§ 75

Przedsiębiorstwa windykacyjne oraz osoby działające w ich imieniu nie stosują przy wykonywaniu czynności windykacyjnych metod i sposobów naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:

1. Używanie siły, gróźb karalnych lub innych czynności naruszających godność osobistą.
2. Używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznych tonu rozmów.
3. Używanie jakichkolwiek innych środków mających na celu zastraszanie dłużnika.
4. Przekazywanie lub ujawnianie informacji o zadłużeniu i przebiegu czynności windykacyjnych nieuprawnionym osobom trzecim, w tym zwłaszcza nieletnim członkom rodziny dłużnika.
5. Przesyłanie lub używanie dokumentów, pism, ubiorów lub narzędzi wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd, czy jakikolwiek urząd państwowy, lub zawierających informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone.
6. Przedstawianie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających charakter, wielkość i status prawny długu.
7. Podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych, w szczególności nieuprawnione, rzekome działanie w imieniu innego przedsiębiorstwa windykacyjnego lub nieprawdziwe informacje o kwalifikacjach i uprawnieniach w zakresie zawodów prawniczych.
8. Przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu, między innymi takich jak areszt, pozbawienie wolności, konfiskata majątku.
9. Wyrażanie w kontaktach z dłużnikiem lub osobami trzecimi sugestii, że dłużnik jest przestępcą.
10. Przyjmowanie przez windykatorów od dłużników środków pieniężnych lub jakichkolwiek przedmiotów bez wystawienia pokwitowania.
11. Grożenie w jakikolwiek sposób lub podejmowanie działań zmierzających do naruszenia własności lub posiadania.
12. Pobieranie od dłużnika, bez tytułu prawnego wynikającego z zawartych umów bądź przepisów prawa, kwot tytułem opłat w związku z prowadzonymi działaniami windykacyjnymi.

KSIĘGA CZWARTA

Zasady dobrych praktyk biur informacji gospodarczej

Część I

Definicje

§ 76

Poniższe określenia, użyte w niniejszych zasadach, oznaczają:

- a) Ustawa – ustawa z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tj. Dz.U. 2014, poz. 1015, z późn. zm.).
- b) Informacje gospodarcze – informacje dotyczące wiarygodności płatniczej podmiotu będącego osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, w szczególności informacje dotyczące wymagalnych zobowiązań tego podmiotu, informacje dotyczące posłużenia się wobec tego podmiotu podrobionym lub cudzym dokumentem potwierdzającym tożsamość lub zaświadczeniem o zatrudnieniu, a także informacje o wywiązywaniu się z zobowiązań przez ten podmiot lub inne informacje, o których mowa w ustawie.
- c) Biuro – biuro informacji gospodarczej działające na podstawie ustawy, którego głównym przedmiotem działalności gospodarczej jest pośrednictwo w udostępnianiu informacji gospodarczych, polegające na przyjmowaniu informacji gospodarczych od wierzycieli i innych uprawnionych podmiotów, przechowywaniu oraz ujawnianiu tych informacji.
- d) Regulamin – regulamin zarządzania danymi, uchwalony, zatwierdzony i ogłoszony zgodnie z art. 11 ustawy.
- e) Wierzyciel – osoba fizyczna, której wierzytelność została stwierdzona tytułem wykonawczym, osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której w związku z wykonywaną działalnością gospodarczą lub stosunkiem prawnym przysługuje wierzytelność, lub inny podmiot, o którym mowa w art. 2 ust. 2 pkt 4 ustawy.
- f) Podmiot, którego dotyczą informacje gospodarcze – osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której dotyczą informacje gospodarcze udostępniane za pośrednictwem biura.

Część II

Podstawowe zasady działania

§ 77

1. Biuro prowadzi działalność w zgodzie z ustawą i innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a także z poszanowaniem postanowień regulaminu oraz zasad współżycia społecznego.



2. Celem działalności biura jest stworzenie warunków do poprawy bezpieczeństwa obrotu gospodarczego poprzez zapewnienie wierzycielom i kredytodawcom dostępu do informacji dotyczących wiarygodności płatniczej oraz zdolności kredytowej.
3. Celem działalności biura jest również stwarzanie warunków do poprawy rzetelności w spłacaniu zobowiązań przez dłużników, poprzez udostępnianie informacji o wykonywaniu lub niewykonywaniu przez nich swoich zobowiązań.
4. Biuro podejmuje działania zmierzające do zapewnienia prawdziwości, kompletności, aktualności oraz legalności informacji gospodarczych. W tym celu biuro podejmuje działania informacyjne i edukacyjne zmierzające do upowszechnienia korzystania z ustawowego prawa dostępu do informacji przez podmioty, których te informacje dotyczą, a także zapewnia tym podmiotom efektywny dostęp do tych informacji.
5. Biuro wdraża odpowiednie procedury zmierzające do weryfikacji informacji gospodarczych w przypadku zgłoszenia zastrzeżenia przez podmiot, którego one dotyczą, dbając w szczególności o to, aby wdrożone procedury i stosowane rozwiązania były proporcjonalne i nie stanowiły bariery w dostępie do informacji gospodarczych przez uprawnione osoby trzecie.
6. Biuro w swojej działalności kieruje się zasadą poszanowania słuszných praw uczestników procesu udostępniania informacji gospodarczych, dbając w szczególności o zachowanie równowagi pomiędzy potrzebą zapewnienia wierzycielom i kredytodawcom dostępu do informacji gospodarczych a zachowaniem prawa do prywatności osób fizycznych, których dotyczą te informacje.
7. Biuro, także we współdziałaniu z innymi biurami w ramach organizacji samorządowych, podejmuje działania zmierzające do promowania odpowiedzialnych zachowań płatniczych, w szczególności odpowiedzialnego zaciągania zobowiązań oraz ich rzetelnego wykonywania, a także do budowania pozytywnej historii płatniczej.
8. Biuro podejmuje działania zmierzające do promowania idei wymiany, pomiędzy biurami i innymi uprawnionymi podmiotami, informacji dotyczących wiarygodności płatniczej.

Część III

Obowiązki informacyjne i kontaktowanie się z osobami zainteresowanymi

§ 78

Biuro zapewnia osobom zainteresowanym łatwy dostęp do jasnych i zwięzłych informacji o przedmiocie i podstawach prawnych prowadzonej działalności, w szczególności poprzez zamieszczenie odpowiednich informacji na swoich stronach internetowych. Biuro udostępnia na swoich stronach internetowych aktualne teksty jednolite ustawy i regulaminu, a także przykładowe wzory dokumentów stosowanych w procesie udostępnienia informacji gospodarczych, w szczególności wzór wniosku o udostępnienie informacji gospodarczych na własny temat, wzór wniosku o udostępnienie informacji z rejestru zapytań oraz wzór upoważnienia do wystąpienia z wnioskiem o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących konsumenta.



§ 79

1. Na wniosek wierzyciela przekazującego informacje gospodarcze biuro może powiadomić podmiot, którego dotyczą te informacje, o ich przekazaniu do biura. Powiadomienie powinno zawierać co najmniej oznaczenie wierzyciela oraz wskazanie tytułu prawnego zobowiązania, a w przypadku powiadomienia o przekazaniu negatywnych informacji gospodarczych również wskazanie kwoty zaległości.
2. Powiadomienie może zawierać również informacje odpowiednio o potencjalnych negatywnych lub pozytywnych skutkach przekazania informacji gospodarczych dla wiarygodności płatniczej podmiotu, którego dotyczą te informacje. W przypadku powiadomienia o przekazaniu negatywnych informacji gospodarczych powiadomienie może także zawierać rekomendację dotyczącą nawiązania przez dłużnika kontaktu z wierzycielem w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących podstawy prawnej lub faktycznej zobowiązania lub jego wysokości, lub w celu ustalenia warunków spłaty zobowiązania.
3. Powiadomienie nie powinno wprowadzać w błąd, w szczególności co do charakteru działalności biura, a także skutków przekazania, terminów przechowywania lub sposobów wykorzystania informacji gospodarczych.

§ 80

Korespondencja wysyłana w fizycznej formie przesyłki listowej, kierowana przez biuro do podmiotu, którego dotyczą informacje gospodarcze, powinna być wysyłana w zamkniętej kopercie, bez adnotacji lub znaków na kopercie wskazujących, że korespondencja dotyczy długu adresata. Zastrzeżenie w zakresie znaków na kopercie nie dotyczy oznaczenia i znaków graficznych identyfikujących biuro.

§ 81

W przypadku kontaktu telefonicznego z podmiotem, którego dotyczą informacje gospodarcze, biuro zobowiązane jest zapewnić, aby rozmowy telefoniczne były prowadzone w sposób uprzejmy i kulturalny, zapewniający zachowanie tajemnicy i nieujawnianie osobom trzecim informacji o danych osobowych oraz zobowiązaniach podmiotu, którego dotyczą informacje gospodarcze.

§ 82

Biuro może zezwolić wierzycielowi na wykorzystanie elementów identyfikacji wizualnej, w szczególności znaku towarowego (logo) biura, w korespondencji kierowanej do adresatów w związku z procesem udostępniania informacji gospodarczych, w szczególności w wezwaniach do zapłaty, o których mowa w ustawie. W takim przypadku biuro zapewnia jednak, aby elementy identyfikacji biura nie były wykorzystane w sposób, który mógłby wprowadzać adresata w błąd, w szczególności co do przedmiotu działalności biura, a także skutków przekazania, terminów przechowywania lub sposobów wykorzystania informacji gospodarczych.

§ 83

Biuro informuje odbiorcę informacji gospodarczych, w szczególności poprzez zamieszczenie odpowiedniego pouczenia w treści umowy o ujawnianie informacji gospodar-



czych lub w treści raportu kredytowego, o ustawowym obowiązku usunięcia informacji gospodarczych po upływie 90 dni od ich otrzymania od biura, a także o ustawowym zakazie ujawniania innym podmiotom otrzymanych od biura informacji gospodarczych dotyczących konsumenta.

Część IV

Udostępnianie informacji na własny temat oraz z rejestru zapytań

§ 84

1. Biuro udostępnia na swoich stronach internetowych wzór wniosku o udostępnienie informacji na własny temat oraz wzór wniosku o udostępnienie informacji z rejestru zapytań, z zastrzeżeniem, że biuro nie może odmówić realizacji wniosku wyłącznie z tego powodu, że wniosek został złożony niezgodnie z udostępnionym wzorem.
2. Biuro informuje na swoich stronach internetowych o wysokości opłaty za dostęp do informacji na własny temat oraz do informacji z rejestru zapytań, jak również o prawie do uzyskania dostępu do tych informacji bez opłat oraz o przesłankach warunkujących skorzystanie z tego prawa.
3. Biuro wdraża odpowiednie procedury zapewniające weryfikację tożsamości wnioskodawcy występującego o udostępnienie informacji na własny temat lub z rejestru zapytań, dbając o to, aby zastosowane rozwiązania techniczne i organizacyjne były proporcjonalne i zapewniały właściwy poziom bezpieczeństwa tych informacji przy zachowaniu efektywnego dostępu do nich. Postanowienia te stosuje się odpowiednio do weryfikacji tożsamości przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika wnioskodawcy.
4. Jeżeli wniosek o udostępnienie informacji na własny temat lub z rejestru zapytań zawiera braki uniemożliwiające nadanie mu biegu, biuro zawiadamia wnioskodawcę o brakach, wskazując ich rodzaj oraz sposób uzupełnienia.

Część V

Przyjmowanie, przechowywanie i ujawnianie informacji gospodarczych

§ 85

Biuro wymaga od wierzyciela przekazującego informacje gospodarcze co najmniej złożenia oświadczenia dotyczącego wywiązania się przez niego z obowiązku informacyjnego względem dłużnika, jeżeli obowiązek taki wynika z ustawy. Oświadczenie może być złożone przez wierzyciela również w sposób dorozumiany, w szczególności przez przekazanie informacji gospodarczej w sposób określony w art. 2 ust. 1 pkt 4 lit. g ustawy.

§ 86

1. Biuro zapewnia poufność i bezpieczeństwo przechowywanych informacji gospodarczych, w szczególności zabezpiecza te informacje przed ich utratą, uszkodzeniem, zniekształceniem, jak również przed ich wykorzystaniem w sposób niezgodny z ustawą.



2. Biuro zapewnia, że dostęp do przechowywanych informacji gospodarczych mają wyłącznie upoważnieni pracownicy biura, w zakresie niezbędnym do wykonywania ich obowiązków służbowych.

§ 87

1. Biuro wymaga od podmiotu występującego o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących konsumenta co najmniej złożenia oświadczenia dotyczącego daty uzyskania upoważnienia konsumenta – w przypadku, gdy obowiązek posiadania takiego upoważnienia wynika z ustawy.
2. Biuro udostępnia na swoich stronach internetowych rekomendowany wzór upoważnienia konsumenta do wystąpienia z wnioskiem o ujawnienie informacji gospodarczych o jego zobowiązaniach.

§ 88

W przypadku otrzymania wniosku o ujawnienie informacji gospodarczych w trybie art. 25 ust. 1 ustawy, pochodzącego od nieuprawnionego podmiotu, albo od uprawnionego podmiotu, lecz bez zachowania wszystkich warunków określonych w ustawie, biuro odmawia ujawnienia informacji oraz poucza wnioskodawcę o treści tego przepisu.

Część VI **Organizacja i dokumentowanie procesu udostępniania** **informacji gospodarczych**

§ 89

1. Biuro zapewnia bezpieczeństwo i poufność procesu udostępniania informacji gospodarczych.
2. W tym celu biuro stosuje odpowiednie zabezpieczenia organizacyjne i techniczne, w szczególności przewidujące identyfikację użytkownika przy pomocy loginu i hasła.
3. Biuro niezwłocznie reaguje na wszelkie zgłaszane incydenty mogące świadczyć o naruszeniu bezpieczeństwa lub poufności procesu udostępniania informacji gospodarczych.
4. Biuro przechowuje informacje dotyczące przebiegu procesu udostępniania informacji gospodarczych za pośrednictwem biura. Informacje te mogą być wykorzystane przez biuro w celach dowodowych związanych z odpowiedzialnością zawodową biura, jak również udostępnione uprawnionym organom państwowym na ich żądanie.

Część VII **Reklamacje**

§ 90

1. Biuro przyjmuje i rozpatruje reklamacje klientów odnoszące się do sposobu świadczenia na ich rzecz usługi.
2. W przypadku gdy reklamacja wniesiona przez klienta zawiera braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie, biuro zawiadamia wnioskodawcę o brakach, wskazując ich rodzaj oraz sposób uzupełnienia.



3. Biuro powinno rozpatrzyć reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania.

Część VIII

Skargi i wnioski podmiotów, których dotyczą informacje gospodarcze

§ 91

1. Biuro przyjmuje i rozpatruje skargi podmiotów, których dotyczą informacje gospodarcze, odnoszące się do treści informacji udostępnianych na ich temat.
2. W przypadku powzięcia przez biuro uzasadnionej informacji, że informacje gospodarcze przekazane przez wierzyciela są nieprawdziwe, niekompletne lub nieaktualne, bądź zostały przekazane lub są przechowywane z naruszeniem przepisów ustawy, w szczególności w wyniku skargi wniesionej przez podmiot, którego dotyczą te informacje, biuro zawiadamia o tym wierzyciela, wzywając go odpowiednio do sprostowania, uzupełnienia, uaktualnienia lub usunięcia tych informacji gospodarczych oraz wyznaczając w tym celu odpowiedni termin, nie dłuższy niż 21 dni.
3. Niezależnie od wykonania czynności, o których mowa w ust. 2, w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że informacja przekazana przez wierzyciela dotyczy zobowiązania, które wygasło lub nie istnieje, biuro wstrzymuje ujawnienie tej informacji na czas rozpatrzenia skargi. Biuro może wstrzymać ujawnienie przekazanej informacji także w przypadku, gdy wierzyciel w wyznaczonym terminie nie zastosuje się do wezwania, o którym mowa w ust. 2, lub nie uprawdopodobni okoliczności wskazanych w tym wezwaniu.
4. Biuro, wstrzymując ujawnianie informacji gospodarczych, poucza w uzasadnionym przypadku podmiot, którego dotyczą informacje gospodarcze, o uprawnieniach wynikających z art. 30 ust. 1 i ust. 2 ustawy.
5. W trakcie rozpatrywania skargi w sprawie, która tego wymaga, w szczególności przed usunięciem informacji gospodarczych, biuro umożliwia wierzycielowi, który przekazał te informacje gospodarcze, zajęcie stanowiska, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin, nie dłuższy niż 21 dni.
6. Biuro rozpatruje skargę niezwłocznie, nie później niż w terminie 45 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi w tym terminie jest niemożliwe, w szczególności z uwagi na stopień skomplikowania sprawy lub ze względu na konieczność uzyskania dodatkowych informacji, dokumentów lub wyjaśnień od podmiotu, którego dotyczą informacje gospodarcze, lub od wierzyciela, biuro może odpowiednio wydłużyć ten termin, informując o tym skarżącego.
7. Biuro usuwa informację gospodarczą, jeżeli weszło w posiadanie, w szczególności w wyniku rozpatrywania skargi, uzasadnionej informacji o wygaśnięciu lub nieistnieniu zobowiązania. Fakt posiadania lub nieposiadania takiej uzasadnionej informacji biuro zobowiązane jest ocenić w oparciu o okoliczności i ewentualne dokumenty przedstawione zarówno przez podmiot, którego dana informacja gospodarcza dotyczy, jak i przez wierzyciela.
8. Biuro publikuje na swoich stronach internetowych listę przykładowych dokumentów mogących uzasadniać żądanie usunięcia informacji gospodarczych na podsta-

wie art. 31 pkt 6 lub 7 ustawy, z zastrzeżeniem, że wierzyciel ma prawo do zajęcia stanowiska wobec tych dokumentów.

§ 92

W przypadku otrzymania od podmiotu, którego dotyczą informacje gospodarcze, wniosku o umorzenie zobowiązania lub odroczenie spłaty, lub innego wniosku wykraczającego poza zakres działalności biur informacji gospodarczej, biuro informuje ten podmiot o charakterze prowadzonej przez siebie działalności oraz o konieczności kontaktu bezpośrednio z wierzycielem lub innym właściwym podmiotem.

§ 93

1. W przypadku ponownego wniesienia przez ten sam podmiot skargi lub wniosku opartego na tych samych okolicznościach biuro może odmówić przyjęcia skargi lub wniosku do rozpatrzenia, informując ten podmiot o odmowie i jej przyczynach.
2. Biuro nie ma obowiązku kontynuowania korespondencji z podmiotem, którego dotyczą informacje gospodarcze, jeżeli jego reklamacja lub wniosek okazał się niezasadny, o ile podmiot ten nie powołuje w dalszej korespondencji nowych okoliczności.

Część IX

Praktyki zakazane i niedozwolone

§ 94

Biuro oraz osoby w nim zatrudnione wystrzegają się działań, które mogłyby naruszać prawo, postanowienia regulaminu lub zasady współżycia społecznego. W szczególności zakazane jest:

- a) podejmowanie jakichkolwiek działań mogących wprowadzać podmioty, których dotyczą informacje gospodarcze, w błąd co do statusu prawnego i przedmiotu działalności biura, a także skutków udostępnienia informacji gospodarczych, w szczególności sugerowanie, że rejestr prowadzony przez biuro ma charakter publiczno-prawny;
- b) używanie w kontaktach z dłużnikiem siły, gróźb karalnych lub podejmowanie jakichkolwiek prób zastraszania lub wprowadzania w błąd, w szczególności przez udzielanie nieprawdziwych informacji, a także stosowanie innych metod działania, naruszających godność osobistą dłużnika;
- c) używanie w kontaktach z dłużnikiem wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających zasady współżycia społecznego lub przyjęte normy obyczajowe, a także niegrzeczne tonu rozmów;
- d) prowadzenie jakichkolwiek rozmów dotyczących spłaty zobowiązań lub przyjmowanie jakichkolwiek środków finansowych na poczet spłaty zobowiązań, których dotyczą informacje gospodarcze;
- e) udostępnianie lub umożliwianie dostępu do informacji gospodarczych podmiotom nieuprawnionym, lub wykorzystywanie tych informacji do jakichkolwiek celów sprzecznych z ustawą.



KSIĘGA PIĄTA

Zasady dobrych praktyk funduszy hipotecznych

Część I

Ogólne wartości i normy etyczne

§ 95

Niezależnie od Zasad Ogólnych zawartych w Księdze I Zasad Dobrych Praktyk KPF, Fundusz zobowiązuje się do przestrzegania poniższych wartości:

1. Rzetelność – komunikowanie się z Seniorami w sposób jasny, rzetelny i dokładny, przedstawiając wszelkie konsekwencje zawarcia umowy. Wystrzeganie się nierzetelności zarówno w kontaktach z Seniorami, jak również z szeroko rozumianymi osobami trzecimi.
2. Doradztwo – doradzanie, ukierunkowane na potrzeby Seniorów, pomaganie im w dokonywaniu racjonalnych decyzji w zakresie uzupełnienia dochodów poprzez właściwe zadysponowanie własną nieruchomością.
3. Kompetencje – dysponowanie niezbędną wiedzą i doświadczeniem, aby skutecznie i możliwie jak najlepiej służyć Seniorom pomocą, również poprzez aktualizowanie wiedzy i doskonalenie kompetencji, którymi dysponują Przedstawiciele Funduszu.
4. Pracowitość – świadczenie Seniorom usług z należytą starannością, bez zbędnej zwłoki, w sposób taktowny i zgodnie ze wszystkimi wymogami Zasad i przepisami prawa.
5. Standardy – dbałość o wysokie standardy świadczenia usług poprzez zapewnienie przedstawicielom Funduszu i podmiotom współpracującym dostępu do odpowiednich szkoleń.

Część II

Definicje

§ 96

Poniższe określenia, użyte w niniejszej Księdze, oznaczają:

- a) „Senior” – osoba, do której skierowany jest produkt oferowany przez Fundusz;
- b) „Fundusz” – Fundusz Hipoteczny to podmiot prawny, działający jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością lub spółka akcyjna, oferująca opisany w niniejszych Zasadach produkt;
- c) „Przedstawiciel Funduszu” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Funduszu, na podstawie umowy o pracę, umowy agencyjnej lub innego rodzaju umowy;
- d) „Produkt” – umowa renty dożywotniej lub umowa dożywocia:
 - i. „Umowa renty dożywotniej” oznacza umowę nazwaną, opisaną w przepisach art. 903 – art. 906 Kodeksu cywilnego,
 - ii. „Umowa dożywocia” – oznacza umowę nazwaną, opisaną w przepisach art. 908 – art. 916 Kodeksu cywilnego.

Część III

Czynności podejmowane przez Fundusz w celu pozyskania Seniorów

§ 97

1. Niezależnie od kanału dystrybucji produktu wykorzystywanego dla pozyskania Seniora udzielanie informacji o oferowanym produkcie odbywa się w sposób rzetelny, co oznacza jasne i przejrzyste przedstawienie korzyści i konsekwencji prawnych zawarcia umowy, z uwzględnieniem konkretnego, indywidualnego przypadku.
2. Reklamowanie produktu opiera się na rzetelnym, uczciwym, jednoznacznym i zgodnym z prawdą przekazie. Reklama nie może zawierać treści mogących wprowadzić Seniora w błąd.

Część IV

Komunikacja z Seniorami

§ 98

1. Fundusz posiada opisane i przyjęte do realizacji standardy komunikowania się z Seniorami poprzez kanał rozmów telefonicznych, bezpośrednich, wymiany korespondencji pisemnych, kanał elektroniczny lub korespondencję wysyланą na adres zamieszkania Seniora.
2. Standardy komunikowania się uwzględniają takie podstawowe jego elementy i założenia, jak: rzeczowa, taktowna rozmowa z Seniorem, uzyskanie możliwie jak najpełniejszych informacji, zachęcenie do skorzystania z oferty, ewentualne taktowne przyjęcie (lub udzielenie) odmowy i podziękowanie za zainteresowanie, budowanie relacji opartych na zaufaniu.
3. Korespondencja wysyłana do Seniora winna być wysyłana na jego adres zamieszkania lub inny, pod którym Senior może być osiągalny, w zamkniętej kopercie, bez adnotacji lub znaków na kopercie wskazujących, czego dotyczy. Zastrzeżenie znaków na kopercie nie dotyczy oznaczenia i znaków graficznych identyfikujących Fundusz.

1. Rozmowy telefoniczne

§ 99

1. Rozmowy telefoniczne prowadzi Przedstawiciele Funduszu, legitymujący się normami etycznymi szczegółowo opisanymi w niniejszym Kodeksie.
2. Przedstawiciele Funduszu winni na początku rozmowy podać swoje imię i nazwisko, jak również nazwę Funduszu, w imieniu którego nawiązują kontakt z Seniorem.
3. Przedstawiciele Funduszu mogą komunikować się z Seniorami, w dni powszednie, w godzinach od 8:00 do 20:00, a pozostałych godzinach i dniach, wyłącznie na prośbę Seniora.



2. Kontakt bezpośredni

§ 100

1. Przedstawiciele Funduszu nawiązują kontakt bezpośredni z Seniorami w szczególności poprzez spotkania, wykłady czy prelekcje odbywające się w siedzibie Funduszu, miejscu zamieszkania Seniora, Klubach Seniora, Uniwersytetach Trzeciego Wieku, bądź w każdym innym miejscu, uzgodnionym uprzednio z Seniosem, bądź z reprezentującą Jego interesy instytucją.
2. Termin, godzina oraz miejsce indywidualnego spotkania Przedstawiciela Funduszu z Seniosem ustalane są w drodze uzgodnień między stronami.
3. Przedstawiciele Funduszu zachęcają do udziału w spotkaniach, wykładach oraz prelekcjach także osoby zaufane Seniora.
4. Przedstawiciele Funduszu ubierają się schludnie.
5. Przedstawiciel Funduszu podczas kontaktu bezpośredniego z Seniosem jest zobowiązany przedstawić się, okazywać bez wezwania identyfikator oraz upoważnienie do działania wydane przez Fundusz, z określeniem zakresu swojego umocowania.

Część V

Stan prawny i wycena nieruchomości

§ 101

1. Analiza dostarczonych przez Seniora dokumentów, opisujących stan prawny danej nieruchomości, dokonywana jest w sposób sumienny i z zachowaniem najwyższej staranności.
2. Wycena nieruchomości, mająca na celu ustalenie jednego z kryteriów, potrzebnych do określenia wysokości świadczenia renty dożywotniej/dożywocia, dokonywana jest w sposób obiektywny przez niezależnego rzeczoznawcę majątkowego, posiadającego uprawnienia nadane przez Ministra Infrastruktury, oparta o metodę porównawczą. W wyniku wyceny powstaje pisemny operat szacunkowy, określający wartość rynkową nieruchomości.
3. Rzeczoznawca majątkowy, o którym mowa w pkt. 2, to osoba niezależna od Funduszu, posiadająca uprawnienia zawodowe w zakresie szacowania nieruchomości, nadane w trybie przepisów ustawy o gospodarce nieruchomościami z dnia 21 sierpnia 1997 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2004 r. nr 261 poz. 2603 z późn. zm.).
4. Koszty wyceny nieruchomości w całości pokrywa Fundusz.
5. Senior winien otrzymać jeden wyciąg z operatu szacunkowego.

Część VI

Czynności przedkontraktowe

§ 102

1. Fundusz przekazuje Seniorowi materiały informacyjne, pozwalające na zapoznanie się z warunkami i postanowieniami umowy oraz udziela odpowiedzi na wszelkie



pytania Seniora, jakie mogą się pojawić w związku z analizą tych materiałów, dokonaną przez Seniora.

2. W skład materiałów informacyjnych wchodzi w szczególności:
 - a) wzór umowy renty/dożywocia,
 - b) prognozowana wartość świadczenia.
3. W treści materiałów informacyjnych powinny się znaleźć przede wszystkim następujące informacje: wskazanie korzyści oraz ewentualnych wad proponowanego przez Fundusz rozwiązania, oraz ryzyka, związanego z taką umową, w tym zwłaszcza konsekwencji likwidacji lub upadłości Funduszu, zaznaczenie czynników, wpływających na wysokość wypłacanego Seniorowi świadczenia, wskazanie podstawy prawnej, w oparciu o którą Fundusz wypłaca Seniorowi dożywotnią rentę.
4. Materiały informacyjne przekazywane są Seniorowi bezpłatnie.

§ 103

1. Fundusz zapewnia Seniorowi możliwość utrzymywania stałego kontaktu telefonicznego, elektronicznego lub osobistego tak, aby zawsze służyć mu radą i fachową pomocą w procesie kompletowania dokumentacji, niezbędnej do zawarcia umowy zakupu produktu.
2. Fundusz dostosowuje częstotliwość kontaktu z Seniosem do Jego indywidualnych potrzeb.
3. Fundusz pozostaje do dyspozycji Seniora co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00.
4. Niezależnie od powyższego, Senior może udać się do siedziby Funduszu od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00, w celu uzyskania bliższych informacji o oferowanym przez Fundusz produkcie.
5. Wskazane powyżej dni i godziny pracy Funduszu nie obejmują dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 104

1. Fundusz dostarcza Seniorowi przed podpisaniem umowy, projekt umowy renty dożywotniej/dożywocia, który ma na celu umożliwienie Seniorowi zapoznania się z jego treścią i sformułowania dodatkowych pytań lub wyjaśnienia dalszych wątpliwości.
2. Senior ma możliwość skonsultowania projektu umowy renty dożywotniej/dożywocia z osobami trzecimi, w szczególności z członkami rodziny, doradcami prawnymi, niezależnymi konsultantami, czy innymi osobami, którym Senior ufa.
3. Fundusz informuje przed zawarciem umowy o wszelkich kosztach i zobowiązaniach obciążających Seniora, związanych z podpisaniem umowy renty dożywotniej/dożywocia, oraz weryfikuje, czy Senior rozumie zawarte w projekcie umowy terminy prawnicze.
4. Fundusz dba, aby udzielone odpowiedzi na pytania Seniora były zrozumiałe, a także weryfikuje, czy Senior jest świadom konsekwencji umowy, którą zamierza zawrzeć z Funduszem.



Część VII

Forma umowy renty dożywotniej/dożycia

§ 105

Zawarcie umowy renty dożywotniej/dożycia w formie aktu notarialnego następuje nie wcześniej, niż po upływie okresu koniecznego dla Seniora do spokojnego rozważenia najlepszej dla niego decyzji, w tym poprzez odpowiednie zapoznanie się przez niego z treścią tej umowy i możliwości skonsultowania się z rodziną lub innymi osobami, których opinii ufa.

Część VIII

Ochrona danych osobowych Seniorów

§ 106

1. Fundusz zapewnia pełną ochronę techniczną i prawną danych osobowych oraz wszelkich informacji, uzyskanych od Seniora na każdym etapie postępowania. Ochrona danych osobowych obejmuje również niewykorzystywanie tych informacji dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione lub przekazane, niedostępianie ich ani nieprzekazywanie innym osobom, chyba że jest to niezbędne dla czynności, zmierzających do zawarcia umowy renty dożywotniej/dożycia.
2. Fundusz stosuje się do przepisów o ochronie danych osobowych.

§ 107

1. Ochrona danych osobowych realizowana jest przez obowiązkową rejestrację Funduszu w Ogólnokrajowym rejestrze zbiorów danych osobowych, prowadzonym przez Generalnego Inspektora Danych Osobowych.
2. Przetwarzanie danych osobowych dokonywane jest jedynie przez osoby do tego uprawnione, które są obowiązane do zachowania ich w tajemnicy, także po ustaniu zatrudnienia w Funduszu.

Część IX

Przedstawiciel Funduszu

§ 108

1. Przedstawicielami Funduszu mogą zostać jedynie te osoby, które dają gwarancję nieskazitelnego charakteru i są merytorycznie odpowiednio przygotowane do sprzedaży Produktów.
2. Przedstawiciel Funduszu oraz osoby działające w jego imieniu zapewniają:
 - a) wykonywanie czynności z należytą starannością i dbałością o interesy Seniorów,
 - b) godne reprezentowanie Funduszu przed Seniorami i w ich otoczeniu,
 - c) przestrzeganie w trakcie wykonywania czynności, zmierzających do zawarcia umowy renty dożywotniej/dożycia, zarówno przepisów prawa, regulujących sposób ich wykonywania, jak i postanowień zawartych umów oraz rzetelne nadzorowanie i sprawdzanie prawidłowości realizowanych umów z Seniorami,

- d) ochronę i nieprzekazywanie innym podmiotom, a w szczególności innym zleceńdodawcom, danych osobowych Seniorów, korzystających z usług Funduszu. Zachowanie w tajemnicy wszelkich informacji, które Przedstawiciel Funduszu powziął od Funduszu lub Seniora w związku z wykonywaniem czynności, zmierzających do zawarcia umowy renty dożywotniej/dożycia,
- e) przestrzeganie procedur i regulaminów oraz innych zarządzeń, wytycznych i instrukcji wydanych przez Fundusz, związanych z ich działalnością,
- f) informowanie Funduszu o wszelkich zauważonych problemach Seniorów i możliwościach ich rozwiązania,
- g) prowadzenie wszelkich czynności w sposób zapewniający ochronę interesów Seniora, a równocześnie zgodny z obowiązującymi przepisami prawa i dobrymi obyczajami, w szczególności udostępnianie Seniorom informacji, wymaganych przez przepisy.

Część X

Praktyki zakazane i niedozwolone

§ 109

1. Fundusz oraz osoby działające w jego imieniu nie stosują żadnych metod i sposobów, naruszających prawo i dobre obyczaje. Zakazane są przede wszystkim:
 - a) przekazywanie lub ujawnianie informacji o Seniorze nieuprawnionym osobom trzecim,
 - b) stosowanie, używanie lub grożenie użyciem siły lub stosowanie innych metod, wykorzystujących przemoc fizyczną lub naruszających godność osobistą,
 - c) używanie wulgarnego lub nieprzyzwoitego języka lub określeń naruszających godność osobistą, a także niegrzecznego tonu rozmów w kontaktach z Seniorami,
 - d) stosowanie sposobów i metod działania, które mogą wprowadzić w błąd Seniora, bądź jakąkolwiek inną osobę, która działa w imieniu lub na rzecz Seniora, albo wprowadzić niepewność co do stanu faktycznego lub prawnego. W szczególności niedozwolone jest:
 - i. przedstawianie nieprawdziwych danych, dotyczących oferowanego Produktu,
 - ii. podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych,
 - e) dopuszczanie do podpisania przez Seniora niewypełnionych wzorców umownych.

Część XI

Odstąpienie od umowy przedwstępnej

§ 110

1. Zawarcie umowy renty dożywotniej/dożycia może poprzedzać zawarcie przez Strony umowy przedwstępnej.
2. Senior ma możliwość odstąpienia od umowy przedwstępnej, według swojego wyboru, w terminie do dnia zawarcia przez Strony umowy przyrzeczonej.



3. Senior zostanie wyraźnie pouczony o prawie do odstąpienia od umowy przedwstępnej i skutkach niezawarcia umowy przyrzeczonej.

Część XII

Rozwiązanie umowy

§ 111

1. Umowa renty dożywotniej/dożywocia może zostać rozwiązana na żądanie Seniora, pod warunkiem, że strony przewidziały możliwość rozwiązania w umowie.
2. W przypadku, o którym mowa w pkt 1, przed zawarciem umowy Senior ma możliwość zapoznania się ze szczegółowym trybem oraz warunkami rozwiązania umowy renty dożywotniej/dożywocia.

KSIĘGA SZÓSTA

Zasady dobrych praktyk pośrednictwa finansowego

Część I

Wartości podstawowe

§ 112

Niezależnie od Zasad Ogólnych zawartych w Księdze I Zasad Dobrych Praktyk, pośrednicy finansowi kierują się w swojej działalności następującymi wartościami:

1. **Odpowiedzialna komunikacja**
Podstawą działalności pośredników finansowych jest prowadzenie odpowiedzialnej komunikacji, w szczególności w zakresie przekazów reklamowych oraz informacji na temat oferowanych produktów. Sposób komunikacji z klientami wpływa na ich decyzje, dlatego przekazywane informacje powinny być rzetelne oraz możliwie zwięzłe i sformułowane prostym językiem, tak by były przejrzyste i zrozumiałe dla klienta.
2. **Doskonalenie wiedzy i kompetencji**
Rynek finansowy podlega nieustannym zmianom w zakresie regulacji oraz dostępnych produktów. Ponieważ pośrednicy finansowi powinni budować trwałe i efektywne relacje z klientami, ich obowiązkiem jest nieustanne doskonalenie wiedzy i kompetencji, tak by oprócz informowania klientów o dostępnych produktach byli w stanie przedstawiać im także porady oparte na rzetelnej analizie podstawowych cech tych produktów, wraz z ich dostosowaniem do sytuacji i możliwości konkretnego klienta.
3. **Wiedza ekspercka i bezpieczeństwo**
Klient oczekuje przede wszystkim pomocy w doborze odpowiedniego produktu, lecz oczekuje także, że oferowane produkty nie narażą go na nadmierne ryzyko. Pośrednik finansowy nie może więc ograniczać się tylko do zaoferowania konkretnego produktu, lecz powinien kompetentnie i merytorycznie działać z dbałością o interes klienta.
4. **Informowanie klientów**
Klient oczekuje też pomocy w zrozumieniu skomplikowanych niejednokrotnie produktów finansowych. Pośrednik finansowy powinien więc rzetelnie i przystępnie wyjaśnić klientowi wszystkie istotne cechy produktu, zwracając uwagę na związane z nim korzyści oraz ryzyko, a także na konsekwencje wynikające z jego nabycia.
5. **Uczciwa konkurencja**
Podstawą relacji z uczestnikami rynku finansowego, w tym branży pośrednictwa finansowego, jest zasada uczciwej konkurencji, rozumiana jako etyczne postępo-



wanie wobec wszystkich partnerów – klientów, pracowników, konkurentów, czy dostawców. Takie postępowanie przyczynia się do budowania relacji opartych na wzajemnym poszanowaniu i zaufaniu, a w dłuższej perspektywie poprawia wizerunek branży i warunki do rozwoju rynku usług pośrednictwa finansowego.

Część II

Definicje

§ 113

Poniższe określenia, użyte w niniejszych zasadach, oznaczają:

- a) Pośrednik finansowy – osoba fizyczna lub prawna prowadząca działalność pośrednictwa finansowego.
- b) Partnerska instytucja finansowa – instytucja finansowa, z którą pośrednik finansowy zawarł umowę o współpracy w zakresie dystrybucji oferowanych przez tę instytucję produktów lub usług finansowych.
- c) Produkt – własny produkt lub usługa finansowa, a także produkt lub usługa finansowa partnerskiej instytucji finansowej.
- d) Klient – osoba fizyczna lub prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której pośrednik finansowy świadczy usługę pośrednictwa, a także osoba lub jednostka organizacyjna, której pośrednik finansowy oferuje produkt z zamiarem zawarcia umowy świadczenia usługi pośrednictwa.

Część III

Odpowiedzialne pośrednictwo finansowe

§ 114

1. Pośrednik finansowy dba o budowanie efektywnych i trwałych relacji z klientem, działając w sposób budzący wzajemny szacunek i zaufanie.
2. Pośrednik finansowy rzetelnie informuje klienta o kosztach świadczonych przez siebie usług oraz o sposobie ich zapłaty.
3. Pośrednik finansowy nie ogranicza się tylko do oferowania klientowi produktów, lecz pomaga mu w wyborze produktów najlepiej dostosowanych do jego potrzeb i możliwości, dbając o jego interes i bezpieczeństwo.
4. Na podstawie informacji otrzymanych od klienta pośrednik finansowy przeprowadza analizę potrzeb i preferencji klienta oraz możliwości wywiązania się przez niego z zaciąganych zobowiązań, po czym przedstawia mu propozycję rozwiązania lub rozwiązań wraz z rzetelnym omówieniem, umożliwiając w ten sposób klientowi podjęcie świadomej decyzji.
5. Analizując sytuację finansową klienta pośrednik finansowy bierze pod uwagę produkty już przez niego posiadane oraz zobowiązania z nich wynikające.
6. Przekazując klientowi informacje o oferowanych produktach pośrednik finansowy dokłada starań, by informacje te były rzetelne, kompletne i zrozumiałe dla klienta, szczególnie w zakresie konstrukcji tych produktów, ich kosztu, możliwych do osią-



gnięcia korzyści oraz związanego z nimi ryzyka, a także konsekwencji wynikających z ich nabycia przez klienta.

7. Pośrednik finansowy dba o to, by przekazywane informacje nie wprowadzały klienta w błąd, w szczególności w zakresie konstrukcji, celu i sposobu działania oferowanych produktów.
8. Przy oferowaniu produktów łączonych (sprzedaż łączona) pośrednik finansowy przedstawia klientowi rzetelną charakterystykę poszczególnych produktów częściowych oraz sposób, w jaki są ze sobą połączone, a także informuje o rozwiązaniach alternatywnych, umożliwiając klientowi dokonanie świadomego wyboru.

Część IV **Reklama**

§ 115

1. Formułując komunikaty reklamowe i marketingowe pośrednik finansowy dba o to, by przedstawiane w nich informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd.
2. Komunikaty reklamowe i marketingowe dotyczące produktów partnerskich instytucji finansowych powinny być formułowane w uzgodnieniu z tymi instytucjami, tak by przedstawiane w nich informacje były spójne z informacjami przedstawianymi w tym zakresie przez partnerskie instytucje finansowe.
3. Reklama oferowanych usług powinna być oparta na prawdziwych i kompletnych danych oraz zobowiązaniach, jakie mogą powstać w wyniku skorzystania z oferowanego produktu, możliwych do zweryfikowania przez odbiorcę.
4. Przekaz reklamowy i marketingowy powinien być formułowany w sposób jasny i zrozumiały dla potencjalnego klienta, a informacje o kosztach i ryzyku powinny być przedstawiane w sposób tak samo czytelny, jak informacje o możliwych do osiągnięcia korzyściach.

Część V **Informowanie klientów**

§ 116

1. Pośrednik finansowy przedstawia klientowi oferowane produkty w sposób dostosowany do jego poziomu znajomości rynku finansowego, tak by klient był w stanie podejmować w pełni świadome i odpowiedzialne decyzje.
2. Pośrednik finansowy dba o to, by klient miał pełną świadomość nie tylko korzyści, lecz także ryzyka związanego z nabywaniem produktów finansowych, szczególnie konsekwencji, jakie mogą powstać w wyniku wypadków losowych, utrudniających realizację zaciągniętych zobowiązań.
3. Pośrednik finansowy dba także o to, by klient zdawał sobie sprawę z konsekwencji prawnych podawania świadomie niepełnych lub wprost nieprawdziwych informacji, w tym co najmniej tych konsekwencji, które skutkują brakiem możliwości skorzystania przez klienta z przewidzianych prawem uprawnień.



4. Pośrednik finansowy zwraca szczególną uwagę, by klient otrzymał wymagane prawem wzorce umów, a także rozumiał przedstawiane mu wzorce umów oraz stosowane w nich mechanizmy i ich konsekwencje.

Część VI **Doskonalenie zawodowe**

§ 117

1. Pośrednicy finansowi dbają o systematyczne aktualizowanie i uzupełnianie ogólnej wiedzy w zakresie rynku finansowego oraz szczegółowej wiedzy w zakresie swojej specjalności i oferowanych produktów.
2. Pośrednicy finansowi są odpowiedzialni za to, by ich pracownicy oraz osoby ich reprezentujące posiadały odpowiedni poziom wiedzy i kompetencji oraz systematycznie go uaktualniały.
3. Pośrednicy finansowi dbają o to, by ich pracownicy, przed podjęciem samodzielnej pracy z klientami, odbyli odpowiednie szkolenie.

Część VII **Uczciwa współpraca i etyczna konkurencja**

§ 118

1. Pośrednicy finansowi współdziałają ze sobą w budowaniu reputacji i rozwoju branży, w której działają, w szczególności współpracując przy stanowieniu i przestrzeganiu norm etycznych i biznesowych.
2. Pośrednicy finansowi komunikują się ze sobą w sposób przejrzysty, otwarty i rzetelny, dbając przy tym o zachowanie tajemnicy określonej przepisami prawa, zasadami branżowymi i regulacjami wewnętrznymi.
3. Pośrednicy finansowi współpracują przy podnoszeniu ogólnego poziomu wiedzy i kompetencji.
4. Pośrednicy finansowi konkurują ze sobą oraz z innymi instytucjami finansowymi wyłącznie jakością usług świadczonych przez siebie, unikając przy tym krytykowania usług świadczonych przez ich konkurentów, chyba że ma to charakter konstruktywnej krytyki i jest podyktowane wyłącznie dobrem klienta oraz ochroną klienta przed popadnięciem w nieuświadomione wcześniej ryzyko, lub ma na celu zapewnienie realizacji Zasad Dobrych Praktyk, w poczuciu odpowiedzialności za budowanie zaufania do rynku usług finansowych. W każdym przypadku cel takiej konstruktywnej krytyki powinien być oczywisty i możliwy do potwierdzenia wobec klienta oraz innych uczestników rynku.

§ 119

Pośrednicy finansowi nie stosują czynów nieuczciwej konkurencji. W szczególności zakazane są następujące działania:

- a) Rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o konkurentach lub w inny sposób ich dyskredytujących.

- b) Podszycanie się pod pracowników lub klientów firm konkurencyjnych.
- c) Szpiegostwo przemysłowe.
- d) Stosowanie praktyk korupcyjnych.
- e) Ograniczanie konkurencji poprzez zmywy cenowe lub ustalanie podziału rynku.

Część VIII

Współpraca pośredników z instytucjami finansowymi

§ 120

1. Pośrednik finansowy prowadzi konstruktywną współpracę z partnerskimi instytucjami finansowymi, z poszanowaniem praw i obowiązków stron oraz z uwzględnieniem interesu partnerów w zakresie realizacji zawartych umów.
2. Pośrednik finansowy współpracuje z partnerskimi instytucjami finansowymi w tworzeniu rozwiązań i konstruowaniu produktów, które jak najlepiej odpowiadają zmieniającym się potrzebom i oczekiwaniom klientów.
3. W przypadku współpracy z kilkoma partnerskimi instytucjami finansowymi pośrednik finansowy zwraca szczególną uwagę na to, by współpraca ta nie powodowała powstawania konfliktu interesów, a jeżeli taki konflikt powstał, dokłada wszelkich starań dla jego konstruktywnego rozwiązania.
4. Pośrednik finansowy współpracuje z partnerskimi instytucjami finansowymi przy podnoszeniu poziomu wiedzy i kompetencji swoich pracowników i przedstawicieli, zwracając szczególną uwagę na eliminowanie zjawisk niekorzystnych, obniżających poziom zaufania do instytucji finansowych.
5. W przypadku powstania sporu z partnerską instytucją finansową pośrednik finansowy dąży do jego szybkiego, polubownego rozwiązania.

§ 121

1. Jeżeli pośrednik finansowy współpracuje z kilkoma partnerskimi instytucjami finansowymi, dba o to, by swoim klientom prezentować szeroki wachlarz produktów, nie preferując w sposób nieuzasadniony jednego lub kilku wybranych dostawców tych produktów.
2. Pośrednik finansowy rzetelnie informuje klienta o tym, z jakimi partnerskimi instytucjami finansowymi współpracuje, a także o wszelkich dodatkowych opłatach pobieranych z tego tytułu od klienta.
3. Pośrednik finansowy rzetelnie i w sposób przejrzysty informuje klienta o tym, od której partnerskiej instytucji finansowej pochodzi dany produkt, zwracając szczególną uwagę, by przy oferowaniu produktów łączonych wyraźnie przedstawić informacje o dostawcach poszczególnych produktów częściowych.
4. Pośrednik finansowy dba o to, by wnioski kredytowe i ubezpieczeniowe oraz inne dokumenty przekazywane do partnerskiej instytucji finansowej zawierały informacje rzetelne i zgodne ze stanem faktycznym.
5. Pośrednik finansowy terminowo i rzetelnie informuje klienta o sposobie realizacji wniosku klienta przekazywanego do partnerskiej instytucji finansowej, a także o ostatecznej decyzji dotyczącej tego wniosku.



Część IX

Reklamacje klientów

§ 122

1. Pośrednik finansowy jasno i rzetelnie informuje klientów o możliwości i sposobie składania reklamacji.
2. Pośrednik finansowy szybko i rzetelnie rozpatruje reklamacje klientów, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.
3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe w terminie 30 dni, pośrednik finansowy zawiadamia klienta w formie pisemnej o przyczynach opóźnienia i nowym terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może jednak przekroczyć 60 dni.
4. W przypadku, gdy reklamacja odnosi się częściowo lub w całości do partnerskiej instytucji finansowej, pośrednik finansowy przekazuje ją do tej instytucji i współpracuje z nią przy rozpatrywaniu reklamacji. Pośrednik finansowy niezwłocznie informuje klienta o przekazaniu reklamacji, tak by klient miał świadomość, kto ją rozpatruje, a także by mógł – w miarę potrzeby – dostarczyć tej instytucji dodatkowe informacje przydatne do rozpatrzenia reklamacji.

KSIĘGA SIÓDMA

Zasady dobrych praktyk prowadzenia internetowych giełd wierzytelności

Część I Definicje

§ 123

1. Poniższe określenia użyte w niniejszych zasadach oznaczają:
 - a) internetowa giełda wierzytelności – ogłoszeniowy serwis internetowy, w którym użytkownicy samodzielnie wystawiają oferty sprzedaży wierzytelności pieniężnych dostępne dla nieograniczonego kręgu odbiorców;
 - b) oferta sprzedaży wierzytelności – ogłoszenie zamieszczone na internetowej giełdzie wierzytelności, które jest zaproszeniem do zawarcia umowy sprzedaży wierzytelności, niestanowiącym oferty w rozumieniu art. 66 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2017 r., poz. 459, z późn. zm.);
 - c) ukrycie oferty sprzedaży wierzytelności – czasowe wyłączenie widoczności oferty sprzedaży wierzytelności na internetowej giełdzie wierzytelności;
 - d) usunięcie oferty sprzedaży wierzytelności – trwałe usunięcie oferty sprzedaży wierzytelności z internetowej giełdy wierzytelności;
 - e) użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zarejestrowała swoje konto na internetowej giełdzie wierzytelności;
 - f) dłużnik – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zobowiązana do spełnienia świadczenia pieniężnego na rzecz wierzyciela na podstawie łączącego ich stosunku prawnego;
 - g) wierzyciel – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, uprawniona do otrzymania świadczenia pieniężnego od dłużnika;
 - h) wierzytelność – udokumentowana wiarygodnym środkiem dowodowym, w szczególności umową zawartą w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej, prawomocnym orzeczeniem sądu, fakturą lub wekslem, wymagalna należność pieniężna przysługująca wierzycielowi;
 - i) konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Postanowienia niniejszej księgi stosuje się odpowiednio do przedsiębiorstw finansowych, które prowadzą internetową giełdę wierzytelności w odniesieniu do wierzytelności własnych.



Część II

Podstawowe zasady działania

§ 124

Internet jest dobrem wspólnym, a zatem jego wykorzystanie do prowadzenia internetowej giełdy wierzytelności nie powinno podlegać żadnym ograniczeniom, poza ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa lub z niniejszych zasad.

§ 125

1. Internetowa giełda wierzytelności jest zorganizowana w formie tablicy ogłoszeń widocznej dla nieograniczonego kręgu odbiorców.
2. Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności zamieszcza w widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń swoją nazwę, adres, dane rejestrowe oraz dane kontaktowe.

§ 126

W przypadku gdy podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności przedstawia informacje na temat liczby odsłon strony internetowej, informacje te są publikowane na podstawie certyfikowanego źródła, w szczególności Google Analytics.

§ 127

Każdy, kto zamierza zostać użytkownikiem internetowej giełdy wierzytelności, ma przed rejestracją swojego konta możliwość zapoznania się z jej regulaminem, a w przypadku gdy internetowa giełda wierzytelności świadczy usługi na rzecz konsumentów – także z cennikiem stosowanym wobec konsumentów.

§ 128

Proces rejestracji i logowania pozwalający na dostęp do internetowej giełdy wierzytelności jest zorganizowany w prosty i czytelny sposób.

§ 129

1. Login dostępu do internetowej giełdy wierzytelności jest przypisany do konkretnej osoby fizycznej. W przypadku gdy do danego konta użytkownika ma dostęp więcej niż jedna osoba fizyczna, każda z nich korzysta wyłącznie z przypisanego do niej loginu.
2. Możliwość wystawiania, edytowania, ukrywania i usuwania ofert sprzedaży wierzytelności mają wyłącznie prawidłowo zalogowani użytkownicy, działający w imieniu własnym (wierzytelność własna) lub w imieniu wierzyciela, z zastrzeżeniem § 136 ust. 1 oraz § 138 ust. 3.

§ 130

Internetowa giełda wierzytelności jest prowadzona z poszanowaniem praw dłużnika, a podmiot ją prowadzący zamieszcza na stronie internetowej giełdy ogólnodostępną i widoczną informację o podstawowych prawach przysługujących dłużnikowi, w szczególności o prawie do złożenia sprzeciwu i o prawie do dostępu i kontroli treści swoich



danych osobowych oraz ich poprawiania zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

Część III

Odpowiedzialność za prawdziwość, rzetelność i prawidłowość danych zamieszczanych na internetowej giełdzie wierzytelności

§ 131

Na internetowej giełdzie wierzytelności użytkownicy mogą wystawiać na sprzedaż wyłącznie wierzytelności odpowiadające definicji zawartej w § 123 ust. 1 pkt h niniejszych zasad.

§ 132

Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności informuje, że użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za umieszczenie, modyfikację lub usunięcie przez siebie wszelkich danych na internetowej giełdzie wierzytelności.

§ 133

Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności informuje użytkownika o obowiązku powiadomienia dłużnika o wystawieniu oferty sprzedaży wierzytelności przysługującej temu użytkownikowi od tego dłużnika.

Część IV

Ochrona danych osobowych

§ 134

Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności zapewnia:

1. Stosowanie aktualizowanych na bieżąco szczegółowych procedur w celu zachowania najwyższych standardów zgodności swojej działalności z aktualnie obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Zachowanie tajemnicy oraz pełną ochronę danych osobowych dłużników, użytkowników oraz osób fizycznych działających w imieniu użytkowników. W szczególności zapewnia niewykorzystywanie tych danych dla celów innych niż te, dla których zostały one udostępnione, a także nieudostępnianie tych danych stronom trzecim, chyba że odpowiednio ten dłużnik, ten użytkownik lub ta osoba fizyczna wyraziła na to zgodę, lub jest to wymagane na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
3. Pełną ochronę techniczną i prawną wszelkich informacji uzyskanych od użytkowników, osób fizycznych działających w imieniu użytkowników, wierzycieli i dłużników, w związku ze świadczonymi usługami.
4. Stosowanie przepisów o ochronie danych osobowych przez wszystkich swoich pracowników, współpracowników, zleceniobiorców oraz inne osoby i podmioty mogące mieć dostęp do danych osobowych przetwarzanych w ramach jej działalności. Obowiązek zachowania tych danych w tajemnicy istnieje również po zakończeniu zatrudnienia lub współpracy.



Część V

Ochrona dłużnika oraz sprzeciw

§ 135

Dłużnik ma możliwość kontaktu z podmiotem prowadzącym internetową giełdę wierzytelności bez konieczności rejestracji swojego konta.

§ 136

1. Dłużnik ma prawo, w dowolnym momencie, do złożenia sprzeciwu, w formie pisemnej lub elektronicznej, bez ponoszenia kosztów na rzecz podmiotu prowadzącego internetową giełdę wierzytelności, w odniesieniu do dotyczącej go oferty sprzedaży wierzytelności, widocznej na internetowej giełdzie wierzytelności. Złożenie sprzeciwu skutkuje niezwłocznym ukryciem oferty.
2. W sprzeciwie dłużnik może żądać uaktualnienia lub usunięcia oferty sprzedaży wierzytelności.
3. Regulamin internetowej giełdy wierzytelności może określić, że sprzeciw wniesiony w formie elektronicznej powinien być opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym dłużnika. Nie dotyczy to przypadku, gdy sprzeciw jest wnoszony przez dłużnika będącego użytkownikiem, przy wykorzystaniu jego konta użytkownika.

§ 137

Po otrzymaniu sprzeciwu dłużnika podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności powiadamia o tym użytkownika, który wystawił ofertę sprzedaży wierzytelności, przekazując mu kopię sprzeciwu dłużnika oraz wzywając go do ustosunkowania się do sprzeciwu w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania wezwania.

§ 138

1. W przypadku uznania sprzeciwu za zasadny użytkownik, stosownie do żądania dłużnika, dokona uaktualnienia lub usunięcia oferty sprzedaży wierzytelności zgodnie ze sprzeciwem dłużnika. W przypadku uaktualnienia oferty sprzedaży wierzytelności zostanie ona ponownie ujawniona.
2. Oferta może zostać ponownie ujawniona także w przypadku, gdy w wyznaczonym terminie użytkownik potwierdzi prawidłowość zamieszczonych w niej informacji, informując podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności o uznaniu sprzeciwu dłużnika za niezasadny.
3. Jeżeli użytkownik nie zastosuje się w wyznaczonym terminie do wezwania, o którym mowa w § 137, oferta sprzedaży wierzytelności pozostaje ukryta i może zostać usunięta przez podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności.

Część VI

Reklamacje użytkowników

§ 139

1. Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności przyjmuje i rozpatruje reklamacje użytkowników odnoszące się do sposobu świadczenia usług na ich rzecz.
2. W przypadku, gdy reklamacja zawiera braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie, podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności zawiadamia użytkownika o brakach, wskazując ich rodzaj oraz sposób uzupełnienia.

§ 140

1. Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności szybko i rzetelnie rozpatruje reklamacje użytkowników, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.
2. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe w terminie 30 dni, podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności zawiadamia użytkownika w formie pisemnej lub elektronicznej o przyczynach opóźnienia i nowym terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, forma elektroniczna jest stosowana, gdy użytkownik złożył reklamację lub zażądał odpowiedzi w takiej formie. Forma elektroniczna może być zastosowana także wtedy, gdy użytkownik złożył reklamację w innej formie, lecz wyraził zgodę na udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej.

§ 141

Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności, analizując zgłaszane reklamacje, rozpoznaje przyczyny ich powstania i podejmuje działania mające na celu usunięcie lub ograniczenie tych przyczyn oraz podniesienie jakości świadczonych usług.

Część VII

Szczególne zasady dotyczące dłużników będących konsumentami

§ 142

W przypadku zamieszczenia na internetowej giełdzie wierzytelności oferty sprzedaży wierzytelności przysługującej wierzycielowi od konsumenta, podmiot prowadzący tę giełdę ujawnia adres takiego dłużnika tylko w zakresie miejscowości i nazwy ulicy, bez podania numeru domu i mieszkania, chyba że organ uprawniony na podstawie przepisów prawa zobowiąże podmiot prowadzący tę giełdę do ujawnienia pełnego adresu dłużnika.

§ 143

1. Użytkownik wystawiający ofertę sprzedaży wierzytelności dotyczącej dłużnika będącego konsumentem podaje podmiotowi prowadzącemu internetową giełdę wierzytelności numer identyfikacyjny PESEL, który jednoznacznie identyfikuje tego dłużnika. Numer PESEL nie podlega jednak ujawnieniu na internetowej giełdzie wierzytelności.



2. PESEL dłużnika może być ujawniony wyłącznie użytkownikowi zainteresowanemu kupnem wierzytelności, przez użytkownika wystawiającego daną ofertę sprzedaży wierzytelności, w drodze bezpośredniego kontaktu lub – wyłącznie w przypadku, w którym użytkownik wystawiający daną ofertę sprzedaży wierzytelności wyraził na to uprzednią zgodę – za pośrednictwem internetowej giełdy wierzytelności.

§ 144

Dłużnik będący konsumentem może zapoznać się z informacją o użytkowniku, który zamieścił na internetowej giełdzie wierzytelności ofertę sprzedaży wierzytelności przysługującej od tego dłużnika, bez konieczności rejestracji swojego konta.

Część VIII **Praktyki zakazane i niedozwolone**

§ 145

Podmiot prowadzący internetową giełdę wierzytelności przy wykonywaniu usług nie stosuje metod i sposobów naruszających prawo lub dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:

1. Podejmowanie działań mogących wprowadzić w błąd co do statusu prawnego lub przedmiotu działalności internetowej giełdy wierzytelności, lub co do skutków udostępniania na internetowej giełdzie wierzytelności informacji dotyczących wierzytelności; w szczególności sugerowanie, że internetowa giełda wierzytelności ma charakter publicznoprawny, lub że jest rejestrem dłużników, rejestrem długów, rejestrem nierzetelnych płatników, czarną listą, lub innym tego rodzaju rejestrem.
2. Niemające pokrycia w rzeczywistych danych sugerowanie:
 - a) wielkości ruchu na stronie internetowej giełdy wierzytelności,
 - b) liczby ofert sprzedaży wierzytelności,
 - c) liczby lub wartości wierzytelności, które zostały sprzedane za pośrednictwem internetowej giełdy wierzytelności,
 - d) liczby lub wartości wierzytelności, które zostały spłacone wierzycielowi w związku z zamieszczeniem oferty sprzedaży wierzytelności na internetowej giełdzie wierzytelności,
 - e) liczby lub wartości wierzytelności, których sprzedaż lub spłata jest w trakcie negocjacji.
3. Używanie w kontaktach z dłużnikami siły, gróźb karalnych lub podejmowanie jakichkolwiek prób zastraszania lub wprowadzania w błąd, w szczególności przez udzielanie nieprawdziwych informacji, a także stosowanie innych metod działania naruszających godność osobistą dłużnika.
4. Wywieranie nacisku na dłużnika, w szczególności przez:
 - a) udzielanie nieprawdziwych informacji, że oferta sprzedaży wierzytelności jest już zlecona do wystawienia i zostanie ujawniona, jeżeli dłużnik nie podejmie stosownych działań, lub że dłużnik zostanie „sprzedany” lub straci wiarygodność;
 - b) uporczywe powiadamianie dłużnika o już wystawionej ofercie sprzedaży wierzytelności.



5. Nieuzasadnione odmówienie dłużnikowi możliwości złożenia sprzeciwu dotyczącego wystawionej oferty sprzedaży wierzytelności.
6. Ukrywanie lub usuwanie ofert sprzedaży wierzytelności bez uprzedniego otrzymania prawidłowego sprzeciwu dłużnika lub bez prawidłowego powiadomienia użytkownika, który wystawił daną ofertę.
7. Używanie w kontaktach z dłużnikami lub użytkownikami wulgarnego lub nieprzystoitego języka, lub określeń naruszających godność osobistą, lub niegrzecznego tonu rozmów.
8. Wyrażanie w kontaktach z dłużnikami lub innymi osobami sugestii, że dłużnik jest przestępcą.
9. Ujawnianie lub przekazywanie nieuprawnionym stronom trzecim informacji o użytkowniku, osobie fizycznej działającej w imieniu użytkownika, wierzycielu lub dłużniku, lub o przebiegu procesu sprzedaży wierzytelności.
10. Pobieranie od użytkowników innych opłat lub w innej wysokości, niż określone w regulaminie, cenniku lub umowie.
11. Prowadzenie jakichkolwiek rozmów dotyczących spłaty wierzytelności objętych ofertą sprzedaży wierzytelności lub przyjmowanie jakichkolwiek środków finansowych na poczet spłaty takiej wierzytelności, z wyjątkiem wierzytelności własnych podmiotu zarządzającego internetową giełdą wierzytelności, wystawionych na sprzedaż przez ten podmiot na tej giełdzie.”



Konferencja[®]
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym