



# **ZASADY DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ZWIĄZANYCH Z KREDYTEM HIPOTECZNYM W SPÓŁCE DOM DEVELOPMENT KREDYTY SP. Z O. O.**

Procedura przyjęta Zarządzeniem Członka Zarządu Spółki  
Warszawa, dnia 05.05.2026 r.

## SPIS TREŚCI

1. WSTĘP .....	3
2. DEFINICJE.....	3
3. STANDARDY I ZASADY .....	5
4. KOMPETENCJE PERSONELU, AGENTÓW I SZKOLENIA.....	7
5. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PERSONEL I AGENTÓW.....	8
6. REKLAMACJE I SKARGI .....	9
7. PODSUMOWANIE .....	13

## 1. WSTĘP

Celem niniejszego dokumentu jest przyjęcie i wdrożenie do stosowania Zasad Dobrych Praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z pośrednictwem kredytu hipotecznego. Zasady dobrych praktyk stanowiąc mają określenie standardów i kryteriów postępowania personelu i agentów powiązanego pośrednika kredytu hipotecznego, które pozwalają na działanie w najlepszym interesie Klienta w oparciu o wzajemne zaufanie, uczciwość, profesjonalizm i przejrzystość. Niniejsze zasady służą nie tylko ochronie interesów Klienta, ale mają na celu również wdrożenie procedur wewnętrznych umożliwiających weryfikację czy sposób wynagrodzenia personelu oraz agentów zajmujących się obsługą Klientów w procesie udzielania i pośredniczenia przy udzielaniu kredytów hipotecznych jest uczciwy i przejrzysty oraz czy uwzględnia interesy Klientów. Ponadto dokument określa procedury wewnętrzne umożliwiające weryfikację spełniania wymogów informacyjnych określonych w Ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku i ma na celu zapewnienie stosownych kompetencji i stosowanie właściwych standardów obsługi z zachowaniem należytej staranności.

W ramach Zasad Dobrych Praktyk należy dążyć do najlepszego poznania potrzeb i sytuacji życiowej Klientów w zakresie przydatnym do dostosowania oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług.

## 2. DEFINICJE

2.1. Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia należy rozumieć zgodnie z definicjami użytymi w Ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku. Wyjątek stanowią poniższe definicje pojęć, które to zostały indywidualnie zdefiniowane na potrzeby niniejszego dokumentu.

- 1) **Agent** – przedsiębiorca w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, wykonujący czynności pośrednictwa kredytu hipotecznego, występującego w imieniu i na rzecz wyłącznie jednego pośrednika kredytu hipotecznego,
- 2) **Koordinator** – osoba odpowiedzialna za obszar pośrednictwa finansowego realizowanego przez Spółkę,
- 3) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
- 4) **Klient** – Konsument, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, dla której Spółka, jako pośrednik kredytu hipotecznego świadczy usługę pośrednictwa kredytu hipotecznego w zakresie wymienionym w pkt 9 poniżej,
- 5) **Kredytodawca:**
  - a) bank krajowy w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe,
  - b) oddział banku zagranicznego w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 20 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe,
  - c) instytucję kredytową w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe prowadzącą działalność transgraniczną w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 21 tej ustawy,
  - d) oddział instytucji kredytowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe,
  - e) spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową,

– które w zakresie swojej działalności gospodarczej udzielają lub dają przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu hipotecznego,

**6) Nieruchomość** – nieruchomość w rozumieniu art. 46 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz samodzielny lokal mieszkalny w rozumieniu art. 2 ust. 2 zdanie pierwsze ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali,

**7) Personel:**

- a) pracownik Pośrednika Kredytu Hipotecznego w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, bezpośrednio zaangażowanego w czynności objęte ustawą lub uczestniczącego w obsłudze Konsumenta w zakresie czynności objętych Ustawą,
- b) pracownik Agenta w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, bezpośrednio zaangażowanego w czynności objęte ustawą lub uczestniczącego w obsłudze konsumenta w zakresie czynności objętych Ustawą,
- c) osoba fizyczna, która bezpośrednio zarządza osobami, o których mowa w lit. a lub b, lub sprawuje bezpośredni nadzór nad tymi osobami,
- d) osoba fizyczna, która świadczy usługi na rzecz Pośrednika Kredytu Hipotecznego lub Agenta, wykonując czynności, o których mowa w lit. a lub b, na podstawie umowy cywilnoprawnej,

**8) Pośrednik Kredytu Hipotecznego** – przedsiębiorcę w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, niebędącego kredytodawcą, który w ramach wykonywanej działalności gospodarczej lub zawodowej, za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub innej uzgodnionej formie korzyści finansowej:

- a) przedstawia lub oferuje Konsumentom umowy o kredyt hipoteczny, lub
- b) udziela Konsumentom pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przedumowne działania administracyjne inne niż wymienione w lit. a, polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny, lub
- c) zawiera z Konsumentami umowy o kredyt hipoteczny w imieniu Kredytodawcy,

**9) Powiązany Pośrednik Kredytu Hipotecznego – Pośrednika Kredytu Hipotecznego, który działa w imieniu i na rzecz:**

- a) wyłącznie jednego Kredytodawcy,
- b) wyłącznie jednej grupy Kredytodawców, którzy podlegają konsolidacji do celów sporządzania skonsolidowanych sprawozdań finansowych zgodnie z ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości,
- c) określonej liczby Kredytodawców lub grup Kredytodawców, o których mowa w lit. b, które nie stanowią co najmniej połowy liczby Kredytodawców funkcjonujących na rynku usług świadczonych w zakresie udzielania kredytów hipotecznych.

**10) Spółka** - Dom Development Kredyty Sp. z o. o., która świadczy usługi z zakresu pośrednictwa kredytu hipotecznego i zobowiązana jest do stosowania Zasad Dobrych Praktyk w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym,

**11) Trwały Nośnik** – materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt hipoteczny, przez okres odpowiedni do celów, jakim informacje te służą, oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci,

**12) Ustawa** – Ustawa o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku,

**13) Zasady Dobrych Praktyk** – niniejszy dokument.

### **3. STANDARDY i ZASADY**

#### **3.1. Standardy świadczonych usług.**

Personel oraz Agenci świadczą swoje usługi zgodnie z najwyższymi standardami i przepisami Ustawy. Dbają o budowanie efektywnych i trwałych relacji z Klientami, działając w sposób budzący wzajemny szacunek i zaufanie - zgodnie z zasadami i schematami obsługi Klienta.

Dla Spółki najważniejsi są ludzie, którzy są największą inspiracją i siłą, dlatego też do każdego Klienta podchodzić należy w sposób indywidualny i dokładać wszelkich starań, żeby był zadowolony ze świadczonych dla niego usług. Spełnienie i poczucie bezpieczeństwa stanowić ma największą satysfakcję z pracy.

#### **3.2. Zasady wynagradzania Personelu i Agentów oraz zarządzanie konfliktem interesów.**

W ramach obowiązujących standardów określa się następujące zasady wynagradzania Personelu oraz Agentów. Wynagrodzenie powiązanego Pośrednika Kredytu Hipotecznego z tytułu świadczenia usług pośrednictwa kredytu hipotecznego stanowi prowizja wypłacana przez Kredytodawców w przypadku uruchomienia dla Klienta kredytu hipotecznego na podstawie zawartej umowy o współpracę. Wysokość wynagrodzenia otrzymywana od różnych Kredytodawców jest zróżnicowana i zależna od warunków łączącej strony umowy kredytowej.

W celu zapewnienia działania w najlepszym interesie Klienta i zachowania obiektywności Personelu i Agentów w procesie świadczenia usług pośrednictwa kredytowego, Spółka wynagradza Personel i Agentów w sposób jasno określony i niezależny od tego, którego Kredytodawcy ofertę przedstawili, niezależnie od wysokości otrzymywanych od Kredytodawcy prowizji za uruchomienie dla Klienta kredytu i niezależnie od rodzaju oferty kredytu hipotecznego oraz ilości wniosków kredytowych zrealizowanych u danego Kredytodawcy. Struktura wynagrodzenia nie jest uzależniona od osiągnięcia określonych celów w zakresie sprzedaży. Personel i Agenci podlegają cyklicznej ocenie w ujęciu rocznym.

Przyjęty model wynagrodzenia Personelu i Agentów zakłada stosowanie jednakowej wysokości prowizji za uruchomienie kredytu u każdego współpracującego Kredytodawcy. W tym miejscu podkreślenia wymaga, że promuje się wśród Personelu i Agentów działanie zgodne z interesem Klienta i jego potrzebami i stosuje się sankcje względem Personelu i Agentów działających we własnym interesie sprzecznym z interesem i potrzebami Klientów.

W sposób szczególny dba się, aby zróżnicowana wysokość wynagrodzenia otrzymywanego od różnych Kredytodawców nie prowadziła do konfliktu interesów.

#### **3.3. Zasady obsługi klientów.**

W ramach obowiązujących standardów określa się następujące zasady obsługi klientów:

- kierowanie się dobrem i ochroną interesów Klientów,
- działanie w zgodzie z najlepszą wiedzą i zachowaniem należytej staranności i profesjonalizmu,
- zachowanie uprzejmości, niezależności, odpowiedzialności, uczciwości i sumienności,
- obowiązek zachowania tajemnicy, szczególnie w zakresie wszystkich uzyskanych przez Personel lub Agentów informacji, w szczególności zawartych w utrwalonych w jakiegokolwiek formie materiałach,
- obowiązek zabezpieczenia i ochrony danych przed ujawnieniem lub niepożądanym wykorzystaniem wszystkich materiałów i uzyskanych informacji odnoszących się do Klienta,
- obowiązek ochrony informacji, tak aby były wykorzystywane zgodnie z prawem.

#### **3.4. Zasady sporządzania materiałów reklamowych i marketingowych:**

Prowadząc działalność reklamową kierować należy się zasadami uczciwej konkurencji i dbać o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie szeroko rozumianego ryzyka przy możliwymi do osiągnięcia korzyściach.

W ramach obowiązujących standardów określa się następujące zasady sporządzania materiałów reklamowych i marketingowych:

- formułując komunikaty reklamowe i marketingowe należy dbać o to, by przedstawiane w nich informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd oraz oparte były na prawdziwych i kompletnych danych,
- przekaz reklamowy i marketingowy powinien być formułowany w sposób jasny i zrozumiały dla Klienta, a informacje o kosztach i ryzyku powinny być przedstawiane w sposób tak samo czytelny, jak informacje o możliwych do osiągnięcia korzyściach,
- wszelkie informacje o charakterze reklamowym i marketingowym dotyczące kredytów hipotecznych mają być jednoznaczne, rzetelne, zrozumiałe i widoczne oraz nie wprowadzać Klienta w błąd,
- zabronione jest stosowanie dwuznacznych i nieprecyzyjnych sformułowań mogących stwarzać u Klienta fałszywe oczekiwania w zakresie dostępności lub całkowitego kosztu kredytu hipotecznego,
- czerponia oraz czas, w jakim są wyświetlane wszelkie informacje o charakterze reklamowym i marketingowym, umożliwiać mają odczytanie tych informacji przez Klienta.

W reklamach dotyczących kredytu hipotecznego zawierających dane dotyczące całkowitego kosztu kredytu hipotecznego, w szczególności stopę oprocentowania, podawać należy klientowi w sposób zwięzły, jednoznaczny, zrozumiały i widoczny a przy tym umieszczać w nich:

- 1) nazwę i dane Spółki świadczącej usługę pośrednictwa kredytu hipotecznego,
- 2) stopę oprocentowania kredytu hipotecznego, w tym wskazując, czy jest to stała stopa oprocentowania kredytu hipotecznego, zmienna, czy stanowiąca połączenie obu rodzajów oprocentowania, wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu hipotecznego,
- 3) całkowitą kwotę kredytu hipotecznego,
- 4) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania, która jest zamieszczana w materiałach reklamowych w miejscu co najmniej tak widocznym jak w przypadku informacji dotyczących stopy oprocentowania kredytu hipotecznego,
- 5) okres obowiązywania umowy o kredyt hipoteczny,
- 6) całkowitą kwotę do zapłaty przez klienta,

- 7) informację, czy umowa o kredyt hipoteczny będzie wymagała zabezpieczenia wierzytelności wynikającej z tej umowy hipoteką lub zabezpieczenia prawem związanym z nieruchomością mieszkalną,
- 8) wysokość raty i liczbę rat do spłaty,
- 9) zakres umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych,
- 10) informację, czy Pośrednik Kredytu Hipotecznego jest Powiązany Pośrednikiem Kredytu Hipotecznego.

#### **4. KOMPETENCJE PERSONELU, AGENTÓW I SZKOLENIA**

**4.1.** W ramach obowiązujących standardów określa się zasady szkolenia Personelu i Agentów. W tym celu organizuje się szkolenia, udostępnia materiały i weryfikuje wiedzę Personelu i Agentów.

Obowiązkiem Personelu i Agentów jest dbanie o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych i ustawicznie rozwijanie poziomu swojej wiedzy fachowej, tak by oprócz informowania Klientów o dostępnych produktach byli w stanie przedstawiać im także porady oparte na rzetelnej analizie konkretnego zagadnienia.

Ustala się, iż Personel i Agenci co najmniej raz na 3 lata odbywają szkolenie z zakresu zagadnień dotyczących opracowywania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny, świadczenia usług pośrednictwa w zakresie kredytu hipotecznego lub świadczenia usług doradczych, a także świadczenia usług dodatkowych, jeżeli są one oferowane.

Ustala się również, że Personel i Agenci mają obowiązek odbycia szkolenie zakończonego egzaminem obejmującym zagadnienia określone w art. 53 ust. 3 i 4 Ustawy. Wymogu tego nie stosuje się do osób, które ukończyły wyższe studia ekonomiczne lub prawnicze i uzyskały tytuł magistra.

Na potrzeby niniejszego opracowania uznaje się, że uzyskanie tytułu magistra wyższych studiów ekonomicznych lub prawniczych rozumieć należy w kontekście rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 8 sierpnia 2011 roku.

**4.2.** Ustala się, że Personel i Agenci muszą posiadać specjalistyczną wiedzę w szczególności z zakresu:

- 1) kredytów hipotecznych oraz usług dodatkowych oferowanych zwykle wraz z tymi kredytami,
- 2) przepisów związanych z umowami o kredyt zawieranymi z Klientami, w szczególności przepisów z zakresu ochrony Konsumentów i przepisów Ustawy,
- 3) zawierania umów sprzedaży nieruchomości,
- 4) wyceny zabezpieczeń wierzytelności,
- 5) organizacji i funkcjonowania ksiąg wieczystych,
- 6) funkcjonowania rynku państwa członkowskiego, w którym pośrednik kredytu hipotecznego świadczy usługi związane z kredytem hipotecznym,

- 7) standardów etyki biznesu,
- 8) procesu oceny zdolności kredytowej konsumenta,
- 9) zagadnień finansowych i ekonomicznych.

## **5. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PERSONEL I AGENTÓW**

Zarówno Personel, jak i Agenci działają w ramach i zgodnie z wymogami narzuconymi Ustawą. Personel i Agenci mają obowiązek zapoznać się z przepisami Ustawy. W ramach swoich zadań przedstawiają lub oferują Klientom umowy o kredyt hipoteczny, lub udzielają pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przedumowne działania administracyjne, polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny oraz m.in. rzetelnie i przystępnie wyjaśniają Klientom wszystkie istotne cechy prezentowanych produktów, zwracając uwagę na związane z nimi korzyści oraz ryzyka, a także na konsekwencje wynikające z ich nabycia.

Ponadto zarządza się, że standardem jest rzetelne i szczegółowe informowanie Klienta o kosztach świadczonych usług oraz o sposobie ich zapłaty. Obowiązkiem Personelu i Agenta jest przeprowadzenie analizy potrzeb i preferencji Klienta oraz możliwości wywiązania się przez niego z zaciąganych zobowiązań. Przedstawiając rozwiązania i produkty należy rzetelnie je omówić wskazując korzyści i ryzyka (przekazywane informacje mają być kompletne i zrozumiałe dla Klienta), umożliwiając w ten sposób Klientowi podjęcie świadomej decyzji. Personel oraz Agenci mają obowiązek dbać o to, by przekazywane informacje nie wprowadzały Klienta w błąd.

### **5.1. Ogólny zarys usług świadczonych przez Personel i Agentów Personel lub Agent:**

- a) informuje Klienta, w jaki sposób skontaktować się z Kredytodawcą w przypadku kwestii przekraczających uprawnienia Personelu lub Agenta,
- b) przed rozpoczęciem współpracy powinien poinformować Klienta o konieczności wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych,
- c) powinien uzyskać od Klienta niezbędne informacje dotyczące jego potrzeb, sytuacji finansowej i osobistej, o jego preferencjach, celach i nieruchomości będącej przedmiotem kredytowania/zabezpieczenia oraz pozostałych oczekiwaniach Klienta. Personel lub Agent powinien poinformować Klienta, że uzyskanie tych informacji jest niezbędne do prawidłowego wykonania usługi pośrednictwa,
- d) nie może prezentować oferty w sposób stanowiący o osobistej rekomendacji Personelu lub Agenta,
- e) odpowiada na pytania Klienta dotyczące oferty i procesu kredytowego nie pobierając prowizji lub opłat związanych w usługą,
- f) powinien poinformować Klienta, że w przypadku, gdy Kredytodawca wymaga dostarczenia dodatkowych dokumentów Klient powinien być świadom, iż należy dokumenty te dostarczać niezwłocznie,
- g) powinien poinformować Klienta o ryzykach jakie wiążą się z zaciągniętym kredytem,
- h) weryfikuje kompletność dokumentacji,

i) przez okres obowiązywania umowy o kredyt hipoteczny w sposób zrozumiały i precyzyjny udziela Klientowi wyjaśnień dotyczących poszczególnych postanowień tej umowy.

**5.2.** Ponadto Personel lub Agent zobowiązany jest zastrzec Klientowi, iż udzielone informacje nie stanowią porady prawnej, czy też podatkowej. W przypadku, gdy pracownik Personelu lub Agent nie jest w stanie udzielić koniecznych informacji, zobowiązany jest poinformować o tym klienta oraz o konieczności skorzystania z usług profesjonalnych doradców w określonych dziedzinach (doradców podatkowych, prawników, rzeczoznawców itp.). Personel lub Agent zobowiązany jest także zastrzec, iż ostateczna decyzja co do przyznania kredytu oraz dotycząca jego warunków, w tym ocena zdolności kredytowej, należą do kredytodawcy.

### **5.3. Niedozwolone zachowania:**

Ponadto, zabrania się stosowania metod i sposobów działania, 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 obsługi nieuprawnionym osobom,
- 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 albo wprowadzić niepewność stanu faktycznego lub prawnego,
- 6) przedstawianie nieprawdziwych danych dotyczących oferowanego produktu,
- 7) podawanie nieprawdziwych informacji o swoim statusie, kwalifikacjach, doświadczeniu lub uprawnieniach zawodowych,
- 8) dopuszczanie do podpisania przez Klienta niewypełnionych dokumentów, świadczenie przez Personel lub Agent usługi doradczej,
- 9) rekomendowanie Klientowi kredytu hipotecznego - wybór pozostawić należy Klientowi,
- 10) przyjmowanie i składanie samemu sobie, własnego wniosku o kredyt każdego typu oraz samodzielna ewidencja swojej szansy i wniosku, we własnym imieniu w elektronicznym systemie obsługi,
- 11) poświadczanie własnego podpisu.

## **6. REKLAMACJE I SKARGI**

### **6.1. Informacje ogólne oraz formy i miejsce składania skarg/reklamacji**

Skargi/Reklamacje dotyczące działalności Spółki w zakresie usług wykonywanych w ramach świadczenia usług pośrednictwa kredytu hipotecznego zgodnie z przepisami Ustawy, niezwłocznie po

zauważeniu przez Klienta zastrzeżeń, można zgłaszać w jednej z następujących form:

- **elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej** wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej Spółki – [ddk@domd.pl](mailto:ddk@domd.pl),
- **ustnej:**
  - **telefonicznie** - poprzez kontakt pod nr. tel. (22)351-64-40 Spółki (Infolinia dostępna od pn. do pt. w godz. 09:00-17:00),
  - **osobiście** - do protokołu sporządzonego przez pracownika podczas wizyty w siedzibie Spółki - w Warszawie przy Pl. Piłsudskiego 3, 00-078 Warszawa (Budynek Metropolitan) od pn. do pt. w godz. 09.00 – 17.00,
- **Pisemnej**
  - **listownie** - przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe, na adres korespondencyjny: Dom Development Kredyty Sp. z o.o., Pl. Piłsudskiego 3, 00-078 Warszawa,
  - **osobiście** - przez pozostawienie pisma w siedzibie Spółki w Warszawie przy Pl. Piłsudskiego 3, 00-078 Warszawa (Budynek Metropolitan),
  - od pn. do pt. w godz. 09.00 – 17.00

Skargi/Reklamacje złożone wyłącznie w jednej z powyższych form będą rozpatrywane na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Spółka prowadzi wewnętrzne rejestry skarg/reklamacji i przechowują dokumentację związaną ze skargą/reklamacją przez okres m.in. 10 lat.

Zarządza się, że zgodnie z art. 33 z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje się Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów. Sprawozdanie zawiera w szczególności:

- liczbę reklamacji,
- liczbę uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji,
- informacje o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach kwot i kwot zasadzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

Wskazuje się, że należy umożliwić Klientom złożenie skargi/reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.

## **6.2. Potwierdzenie złożenia skargi/reklamacji**

Ustala się, że zasadą jest potwierdzenie każdorazowo złożenia skargi/reklamacji w następujący sposób:

- W przypadku złożenia skargi/reklamacji w **formie elektronicznej** - poprzez wiadomość zwrotną pocztą elektroniczną na adres wskazany w treści Skargi/Reklamacji.
- W przypadku złożenia skargi/reklamacji w **formie ustnej**:

- gdy skarga/reklamacja została złożona telefonicznie - poprzez ustne przekazanie Klientowi przez pracownika potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji,
- gdy skarga/reklamacja została złożona ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie Spółki - poprzez wydanie przez pracownika Spółki pisemnego potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji.
- W przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w **formie pisemnej**:
  - gdy Skarga/Reklamacja została złożona listownie - w takim przypadku potwierdzeniem złożenia Reklamacji jest posiadanie przez Klienta potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe,
  - gdy Skarga/Reklamacja została złożona przez pozostawienie pisma w siedzibie Spółki - poprzez wydanie przez pracownika Spółki pisemnego potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji.

### **6.3. Zakres informacji, które muszą zostać ujęte w skardze/reklamacji**

Skarga/Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko lub nazwę Klienta,
- adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail (jeśli dotyczy),
- dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta,
- oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
- własnoręczny podpis klienta z datą – w przypadku Skarg/Reklamacji wnoszonych w formie pisemnej.

Spółka w przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia Skargi/Reklamacji, mają obowiązek zastrzegać sobie prawo do wystąpienia do Klienta z prośbą o ich uzupełnienie w formie w jakiej Klient złożył skargę/reklamację.

### **6.4. Termin i sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/reklamacji**

Spółka ma obowiązek rozpatrzyć skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania w przypadku złożenia przez Konsumenta i 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania w przypadku złożenia przez Klienta instytucjonalnego. Do zachowania terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

Po rozpatrzeniu skargi/reklamacji Spółka ma obowiązek zawiadomić Klienta o swoim stanowisku wraz z uzasadnieniem udzielając odpowiedź w formie pisemnej w postaci papierowej przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada przynajmniej czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, za pośrednictwem operatora pocztowego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w Skardze/Reklamacji lub na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na wskazany przez niego adres mailowy.

Ww. odpowiedź zawierać ma w szczególności:

- uzasadnienie faktyczne i prawne,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane (nie dłużej jednak niż 14 dni od dnia odpowiedzi), a w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji – Klient otrzyma pouczenie o możliwych drogach odwołania się od przedstawionego w odpowiedzi stanowiska.

W przypadku niedochowania ww. ustawowo określonych terminów uznaje się, że Spółka ma obowiązek uznać Skargę/Reklamację za zasadną.

#### **6.5. Odwołanie od decyzji Spółki oraz pozasądowe formy rozwiązywania sporów**

Jeśli otrzymana odpowiedź na złożoną skargę/reklamację nie spełnia oczekiwań klienta, przysługuje mu prawo do odwołania się w trybie wewnętrznym:

- od decyzji osoby wyznaczonej przez Spółkę do rozpatrzenia skargi/reklamacji – do bezpośredniego przełożonego osoby wyznaczonej przez Spółkę do rozpatrzenia Skargi/Wniosku,
- od decyzji bezpośredniego przełożonego osoby wyznaczonej przez Spółkę do rozpatrzenia skargi/reklamacji – do Zarządu Spółki. Zasady wnoszenia odwołań są zgodne z zaleceniami co do formy i treści, przewidzianymi dla składania skarg/reklamacji opisanych w niniejszym dokumencie.

Spółka podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (więcej informacji na stronie: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Organem nadzoru nad działalnością Spółki w zakresie ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (więcej informacji na stronie: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

Ponadto ustala się dodatkowe uprawnienia Klienta:

- możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta - nie stosuje się do Klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników),
- możliwość zwrócenia się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (więcej informacji na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) - (nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników),
- możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego, działającego jako „podmiot uprawniony” w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego, a tymi podmiotami.

Informacje na ten temat dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl),

- możliwość skierowania sprawy do polubownego rozwiązania przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- możliwość wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego przeciwko Spółce.

Skargi/Reklamacje Klientów należy rozpatrywać starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.

#### **6.6. Procedura weryfikacji skarg i reklamacji i działania następcze**

W przypadku uznania przez zarząd Spółki reklamacji lub skargi za zasadne, zarząd Spółki zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja lub skarga dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji lub skargi uznanej za zasadną na świadczone usługi i funkcjonowanie firmy oraz opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji lub skargi w przyszłości.

Wyniki analizy, o której mowa powyżej, przekazywane są do zarządu Spółki wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości.

Koordinator koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne i o jego zakończeniu informuje zarząd Spółki.

Zarządza się, że raz do roku Koordynator analizuje dane związane z rozpatrywaniem skarg i reklamacji i przedstawia przełożonemu wnioski oraz podejmuje działania w celu zapewnienia:

- 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz eliminacji potencjalnego ryzyka;
- 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji i obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;

#### **7. PODSUMOWANIE**

Wszyscy pracownicy Spółki, a w szczególności Personel i Agenci, mają obowiązek zapoznania się z Zasadami Dobrych Praktyk i stosowania ich. Dokument może być udostępniany Klientom i Kontrahentom do wglądu. Wyciąg Zasad Dobrych Praktyk dostępny jest na stronie: [https://www.domd.pl/getmedia/e74a0d81-ea49-4c73-a544-ec86b399200f/Dla-Kilenta-DDK\\_Zasady-dobrych-praktyk-DDK-12-05.pdf?ext=.pdf](https://www.domd.pl/getmedia/e74a0d81-ea49-4c73-a544-ec86b399200f/Dla-Kilenta-DDK_Zasady-dobrych-praktyk-DDK-12-05.pdf?ext=.pdf)

Współpraca z Kredytodawcami i Klientami odbywać się musi z poszanowaniem praw i obowiązków stron oraz z uwzględnieniem wzajemnych interesów w zakresie realizacji zawartych umów i sprzyjać ma tworzeniu rozwiązań i konstruowaniu produktów, które jak najpełniej odpowiadają zmieniającym się potrzebom i oczekiwaniom Klientów. W przypadku powstania sporu z Kredytodawcą lub Klientem należy dążyć do jego szybkiego i polubownego rozwiązania.