Załącznik nr 1 do Uchwały nr 6/XI/2026 Zarządu Banku Spółdzielczego w Łosicach z dn. 13.11.2026 r.

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

§ 1.
POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zasady dobrych praktyk Banku Spółdzielczego w Łosicach w zakresie świadczenia usług związanych z kredytem hipotecznym, zwane dalej „Zasadami" zostały wprowadzone na podstawie Ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz.U. z 2017 r. poz. 819), zwanej dalej Ustawą.
2. Zasady obowiązują pracowników Banku, którzy bezpośrednio oferują konsumentom kredyt hipoteczny w rozumieniu Ustawy oraz dokonują czynności zmierzających do zawarcia umowy z klientem, tj. weryfikują wniosek klienta, dokonują badania jego zdolności kredytowej oraz podejmują decyzję w przedmiocie zawarcia umowy kredytowej.

§ 2.
ZASADY I CEL ICH WPROWADZENIA

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

§ 3.
ZASADA PROFESJONALIZMU

1. Relacja klienta i pracownika Banku w zakresie oferowania kredytu hipotecznego oraz w zakresie czynności zmierzających do zawarcia umowy mają charakter zawodowy. Czynności dokonywane przez pracowników realizowane są wyłącznie w oparciu o przesłanki merytoryczne, weryfikowane na podstawie dostępnej wiedzy i doświadczenia zawodowego, z wyłączeniem jakichkolwiek czynników

odwołujących się do cech klienta dyskryminujących go lub okoliczności, w których mógłby liczyć na szczególne względy w zakresie udzielenia kredytu lub jego warunków.

2. W trakcie dokonywania czynności, o których mowa w § 8 ust. 1 – 5 pracownicy Banku przestrzegają przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz przepisów wewnętrznych Banku, obowiązujących w dniu dokonywania czynności.

§ 4.
ZASADA RZETELNOŚCI

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

§ 5.
ZASADA RZECZOWOŚCI

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

§ 6.
ZASADA STARANNOŚCI

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

§ 7.
ZASADA NAJLEPSZEJ WIEDZY

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

§ 8.
PODSTAWOWE OBOWIĄZKI PRACOWNIKÓW BANKU DOKONUJĄCYCH CZYNNOŚCI PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW HIPOTECZNYCH

1. Pracownicy Banku dokonujący powierzonych im czynności przy udzielaniu kredytów hipotecznych zobowiązani są do bezwzględnego przestrzegania tajemnicy bankowej. Zwolnienie z zasad zachowania tajemnicy może odbywać się jedynie na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego. W zakresie zasad zachowania tajemnicy bankowej stosuje się „Instrukcję Zasady postępowania z informacjami stanowiącymi tajemnicę” w Banku Spółdzielczym w Łosicach oraz Ustawy Prawo Bankowe.
2. Obowiązek, o którym mowa w ust 1. odnosi się bezpośrednio do zachowania w poufności informacji dotyczących Banku oraz jego klientów.

3. Pracownicy postępują zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Banku, zakresem powierzonych czynności, a jeśli dla skuteczności ich działań zostały udzielone pełnomocnictwa, to zakres dokonywanych czynności wynika z umocowania, który nie może zostać przekroczony.
4. Pracownicy nie świadczą klientom usług doradczych, a jedynie dostarczają niezbędnych informacji klientom zgodnie z § 10, tak aby zapewnić im możliwie pełną wiedzę przy podejmowaniu decyzji o wyborze produktu.
5. Pracownicy Banku dokonując powierzonych im czynności w zakresie udzielania kredytów hipotecznych kierują się lojalnością wobec Banku i dbałością o jego dobre imię.

§ 9.
WYNAGRODZENIE PERSONELU

1. Sposób wynagradzania pracowników Banku zajmujących się bezpośrednią obsługą klientów w procesie udzielania kredytów hipotecznych jest uczciwy, transparentny, nie powoduje konfliktów oraz nie godzi w interesy klientów. Szczegółową regulację w zakresie zasad wynagradzania stanowi „Regulamin wynagradzania pracowników Banku Spółdzielczego w Łosicach".
2. Wynagrodzenie pracowników Banku wykonujących jakiekolwiek czynności związane z oceną zdolności kredytowej nie jest zależne od ilości zaakceptowanych wniosków o udzielenie kredytu hipotecznego.

§ 10.
WYKONYWANIE OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH WOBEC KLIENTA

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

2. Wszelkie informacje przekazywane klientowi mające znaczenie co do zawarcia umowy kredytu hipotecznego lub jej wykonywania, przekazywane są na trwałym nośniku, a ich zakres i treść spełniają wymogi określone w Ustawie o kredycie hipotecznym i regulacjach wewnętrznych Banku oraz innych przepisach prawa.

§ 11.
WŁAŚCIWE STOSOWANIE REGULACJI WEWNĘTRZNYCH

1. W zakresie nieuregulowanym niniejszą regulacją stosuje się postanowienia aktualnie obowiązującego w Banku dokumentu - Kodeksu Etyki.
2. Z tytułu niedopełnienia obowiązków lub ich naruszenia pracownicy Banku ponoszą odpowiedzialność dyscyplinarną na zasadach określonych w „Regulaminie Pracy Banku Spółdzielczego w Łosicach" i przepisach kodeksu pracy.

Dokument obowiązuje od 13 listopada 2026 r.