



Kodeks Dobrych Praktyk

Naszym celem jest zapewnienie Klientom oraz Partnerom wysokiego poziomu profesjonalizmu, uczciwości oraz wiarygodności.



Kodeks Dobrych Praktyk

(zbiór zasad etyki i postępowania w Feniks Finanse Sp. z o.o.)



Niniejszy kodeks stanowi zbiór zasad postępowania oraz norm etycznych stosowanych przez pracowników oraz współpracowników Feniks Finanse Sp. z o.o. w procesie obsługi Konsumentów.

Ponadto określa standardy etyczne funkcjonowania na rynku finansowym jak również w środowisku branżowym ekspertów kredytowych.

Poprzez pracowników oraz współpracowników firmy rozumiemy wszystkie osoby uczestniczące w procesie obsługi Klienta : Agent, Personel Kredytowy jak również kadrę zarządzającą.



KIM JESTEŚMY?

Spółka Feniks Finanse została założona w 2006 roku jako operator finansowy i posiada ponad 12 letnie doświadczenie w pośrednictwie kredytu hipotecznego. W relacjach biznesowych stawiamy przede wszystkim na jakość świadczonych usług.

Jako firma z wieloletnią tradycją od lat działamy na rzecz Konsumentów wspierając wszelkie aktywności w środowisku finansowym dotyczące m.in. wyznaczania norm etycznych, wyznaczaniu nowych standardów oraz budowaniu długofalowych relacji z Klientami.

W styczniu 2015 r. byliśmy inicjatorem założenia pierwszego w Polsce stowarzyszenia pod nazwą „Związek Niezależnych Doradców Finansowych” skupiającego indywidualnych ekspertów kredytowych. Była to pierwsza inicjatywa społeczna, która miała na celu integrację środowiska ekspertów kredytowych w celu zapewnienia jak najlepszych warunków pracy oraz wyznaczania najwyższych standardów pośrednictwa finansowego w kraju.

W 2015 roku jako jedyny Broker Kredytu Hipotecznego braliśmy bezpośredni udział w pracach w Ministerstwie Finansów nad ustawą o kredycie hipotecznym implementującą do polskiego systemu prawnego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi.



CZĘŚĆ PIERWSZA ZASADY OGÓLNE

Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance przy wykonywaniu czynności pośrednictwa finansowego przestrzegają obowiązujących norm prawnych oraz kierują się poniższymi zasadami:

1. **Bezstronność.** Świadczymy usługi finansowe w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.
2. **Kompetencje.** Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance posiadają wysokie kwalifikacje zawodowe oraz stale uczestniczą w szkoleniach podnoszących poziom ich wiedzy o nowe przepisy prawne, produktowe oraz rynkowe.
3. **Rzetelność.** Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance przygotowują ofertę dla klienta z najwyższą starannością w sposób dokładny, skrupulatny i solidny wykorzystując zdobytą wiedzę, umiejętności i doświadczenie.
4. **Wymogi informacyjne.** W procesie obsługi Klienta Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance spełniają wymogi informacyjne określone w ustawie o kredycie hipotecznym.
5. **Polityka wynagrodzeń.** Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance w relacjach z Konsumentami prezentują najwyższe cechy takie jak uczciwość, rzetelność, sumiennosc, bezinteresowność, postawa etyczna. Współpraca z Klientem uwzględnia wyłącznie jego interesy, które pozostają niezmiennie najwyższą wartością.
6. **Poufność.** Wszelkie informacje pozyskiwane od Konsumentów są wykorzystywane wyłącznie na potrzeby wykonywania czynności pośrednictwa finansowego.
7. **Uczciwa konkurencja.** Działamy w sposób profesjonalny kierując się zasadami uczciwej konkurencji wobec innych uczestników rynku.
8. **Etyka zawodowa.** Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance upowszechniają stosowanie zasad etyki zawodowej.



CZĘŚĆ DRUGA

ZASADY SZCZEGÓŁOWE

I. Bezstronność

1. Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance:

- ✚ działają w pełni autonomicznie, obiektywnie oceniając sytuację Konsumenta przy wykorzystaniu dostępnych źródeł, gwarantujących wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji.
 - ✚ nie powinni ulegać zewnętrznej presji, sugestiom czy profitom finansowym w celu przyjęcia określonego stanowiska wobec danej oferty kredytowej.
 - ✚ świadczą usługi finansowe w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność.
2. Przygotowywanie ofert kredytowych powinno następować wyłącznie o oparciu o najlepszą wolę i wiedzę eksperta kredytowego: Agenta lub personelu kredytowego uwzględniającą specyfikę wymagań Konsumenta.
 3. Feniks Finance posiada w swojej ofercie zróżnicowane produkty finansowe, umożliwiające wybór optymalnych rozwiązań finansowych dla Konsumenta.

II. Kompetencje

1. Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance powinni wykazać się nieposzlakowaną opinią wśród klientów oraz banków i instytucji finansowych, z którymi współpracują.
2. Agent oraz personel kredytowy musi spełniać wymogi zapewniające merytoryczne przygotowanie do zawodu, w szczególności zaś:
 - a. nie ma przeciwwskazań formalnych do działania na rzecz banków i instytucji finansowych,
 - b. posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
 - c. nie był/a prawomocnie skazany/a za umyślne przestępstwo:
 - a. przeciwko życiu i zdrowiu,
 - b. przeciwko wymiarowi sprawiedliwości,
 - c. przeciwko ochronie informacji,
 - d. przeciwko wiarygodności dokumentów,
 - e. przeciwko mieniu,
 - f. przeciwko obrotowi gospodarczemu,
 - g. przeciwko obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi,
 - h. skarbowe,
 - d. Wykształcenie :

Scenariusz 1.

 - ✓ posiada co najmniej średnie wykształcenie oraz,
 - ✓ odbył/a organizowane przez pośrednika kredytu hipotecznego szkolenie i złożyła z wynikiem pozytywnym egzamin przeprowadzony przez pośrednika kredytu hipotecznego, obejmujący zagadnienia:
 - kredytów hipotecznych oraz usług dodatkowych oferowanych zwykle wraz z tymi kredytami;
 - przepisów związanych z umowami o kredyt zawieranymi z konsumentami,
 - w szczególności przepisów z zakresu ochrony konsumentów i przepisów ustawy;

- zawierania umów sprzedaży nieruchomości;
- wyceny zabezpieczeń wierzytelności;
- organizacji i funkcjonowania ksiąg wieczystych;
- funkcjonowania rynku państwa członkowskiego, w którym pośrednik kredytu hipotecznego świadczy usługi związane z kredytem hipotecznym;
- standardów etyki biznesu;
- procesu oceny zdolności kredytowej konsumenta;
- zagadnień finansowych i ekonomicznych

Scenariusz 2.

- ✓ Posiada tytuł magistra- akceptowane studia ekonomiczne lub prawnicze
- e. Agent i personel kredytowy co najmniej raz na 3 lata odbywają szkolenie z zakresu zagadnień dotyczących opracowywania, oferowania lub zawierania umów o kredyt hipoteczny, a także świadczenia usług pośrednictwa w zakresie kredytu hipotecznego.

III. Rzetelność w obsłudze.

1. Agent oraz Personel Kredytowy dokładają wszelkich starań, aby oferta przedstawiana Konsumentowi była aktualna oraz zgodna z wytycznymi banków, a przekazywane informacje wiarygodne.
2. Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest do przedstawiania oraz oferowania Konsumentom umów o kredyt hipoteczny w sposób przejrzysty, uczciwy, uwzględniając wyłącznie interesy Klienta.
3. W trakcie procesu obsługi Klienta Agent oraz Personel kredytowy powinien:
 - poinformować Konsumenta o wszelkich kosztach związanych z przyznaniem i korzystaniem z oferowanego produktu,
 - zadbać, aby Konsument dokładnie zapoznał się i zrozumiał prezentowaną ofertę, w razie potrzeby wyjaśnia wszelkie wątpliwości,
 - przedstawić schemat procedury udzielania kredytu oraz jego obsługi po wypłacie środków przez Kredytodawcę oraz poinformować o innych czynnikach jakie mogą się pojawić w trakcie procesu przyznania kredytu,
4. W relacjach z Konsumentem Agent oraz Personel Kredytowy nie może:
 - oferować Klientowi produktów powszechnie uznanych za szkodliwe, wprowadzających Klienta w błąd lub też wymienionych na liście ostrzeżeń Komisji Nadzoru Finansowego,
 - składać Klientowi obietnic nie mając pewności ich realizacji, w szczególności dotyczy to negocjacji oferty, czasów procesowych lub odstępstw w przyznawaniu produktu finansowego,
 - udzielać Klientowi informacji niepewnych lub niepotwierdzonych dotyczących oferty, a przy braku pełni wiedzy w danym zakresie informuje o tym fakcie klienta.

IV. Wymogi informacyjne. Zasady współpracy z Klientem.

- 1. Agent oraz personel kredytowy Feniks Finanse przed rozpoczęciem świadczenia usług w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego jest obowiązany przekazać konsumentowi na trwałym nośniku:**
 - a. nazwę i adres pośrednika kredytu hipotecznego;
 - b. numer wpisu pośrednika kredytu hipotecznego w rejestrze pośredników kredytu hipotecznego wraz z adresem strony internetowej na której dostępny jest ten rejestr;
 - c. informację czy pośrednik kredytu hipotecznego jest powiązaniem pośrednikiem kredytu hipotecznego; w przypadku powiązanego pośrednika kredytu hipotecznego - nazwę (nazwy) kredytodawców w imieniu i na rzecz których działa;
 - d. informację czy pośrednik kredytu hipotecznego oferuje usługi doradcze;
 - e. informację o procedurach składania skarg na pośredników kredytowych w trybie wewnętrznym i sposób korzystania z pozasądowych procedur wnoszenia skarg;

f. informacje o prowizji oraz wszelkich innych wynagrodzeniach, w tym ich wysokość, o ile jest znana, przekazywanych przez kredytodawcę lub inne podmioty pośrednikowi kredytu hipotecznego lub agentowi, bezpośrednio i pośrednio zależnych od podpisania umowy kredytu hipotecznego przez konsumenta, *WYJĄTEK! W przypadku gdy wysokość prowizji i innych wynagrodzeń nie jest znana w chwili przekazania informacji, Konsument otrzymuje, na trwałym nośniku informacje, że kwota prowizji zostanie podana w głównym formularzu informacyjnym na późniejszym etapie.*

g. informację o opłatach ponoszonych bezpośrednio przez konsumenta na rzecz pośrednika kredytu hipotecznego lub agenta za świadczone usługi, a w przypadku niemożności ustalenia tej opłaty, sposób jej obliczania.

2. Przygotowywanie dokumentacji kredytowej dla Kredytodawcy:

a. Agent oraz personel kredytowy Feniks Finanse są zobowiązani przekazać właściwemu Kredytodawcy wszelkie informacje uzyskane od Klienta, niezbędne do przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej.

3. Formularz informacyjny:

a. Przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny kredytodawca, Agent oraz personel kredytowy Feniks Finanse są zobowiązani przekazać Klientowi na trwałym nośniku zindywidualizowane informacje niezbędne do porównania kredytów hipotecznych dostępnych na rynku w określonej formie „Formularza Informacyjnego”

b. Kredytodawca, Agent oraz personel kredytowy Feniks Finanse przekazują Klientowi Formularz Informacyjny niezwłocznie po otrzymaniu od niego wymaganych informacji o jego potrzebach, sytuacji finansowej i osobistej nie później jednak niż przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy kredytowej (wniosku kredytowego)

c. Termin ważności informacji zawartych w formularzu informacyjnym wynosi co najmniej 14 dni.

d. Informacje zawarte w formularzu informacyjnym są wiążące dla banku jeżeli w terminie ich ważności Klient złoży wniosek kredytowy.

4. Decyzja kredytowa:

a. Kredytodawca, Agent oraz personel kredytowy Feniks Finanse są obowiązani przekazać konsumentowi decyzję w sprawie udzielenia kredytu hipotecznego (decyzja kredytowa), na trwałym nośniku, w 21 dniu (!!!) od dnia otrzymania wniosku, w celu umożliwienia porównania warunków umów o kredyt hipoteczny oferowanych przez innych kredytodawców, chyba że konsument wyrazi zgodę na wcześniejsze przekazanie decyzji kredytowej.

b. Bank jest zobowiązany poinformować Klienta o możliwości przekazania decyzji kredytowej przed terminem 21 dni.

c. Decyzja kredytowa stanowi ofertę w rozumieniu art. 66 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

d. Kredytodawca, pośrednik kredytu hipotecznego oraz agent są obowiązani przekazać ponownie wraz z decyzją kredytową „formularz informacyjny” w przypadku gdy Klient nie złożył wniosku kredytowego w terminie 14 dni –ważności formularza informacyjnego (czyli w sytuacji gdy Klient złoży wniosek po terminie ważności formularza)

e. Decyzja kredytowa wraz z formularzem informacyjnym jest wiążąca dla banku przez okres co najmniej 14 dni od dnia jej przekazania.

f. W terminie ważności decyzji (14 dni) kredytodawca nie może wymagać, aby konsument podjął ostateczną decyzję co do warunków zawarcia umowy o kredyt hipoteczny określonych w przedstawionej decyzji kredytowej.

g. W przypadku przekazania decyzji kredytowej przed dwudziestym pierwszym dniem od dnia złożenia przez konsumenta wniosku okres związania kredytodawcy tą decyzją wraz z formularzem informacyjnym ulega wydłużeniu o okres, o jaki został skrócony 21-dniowy termin. (21 dni+14 dni ważność decyzji).

h. W terminie ważności decyzji (14 dni) kredytodawca nie może wymagać, aby konsument podjął ostateczną decyzję co do warunków zawarcia umowy o kredyt hipoteczny określonych w przedstawionej decyzji kredytowej.

5. Umowa kredytowa:

- a. Kredytodawca, agent oraz personel kredytowy Feniks Finanse są obowiązani zaproponować konsumentowi przekazanie łącznie z decyzją kredytową projektu umowy o kredyt hipoteczny, sporządzonego zgodnie z warunkami określonymi w decyzji kredytowej.
- b. Opłaty i inne koszty uiszczone przez Klienta przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny podlegają niezwłocznie zwrotowi, w przypadku gdy umowa o kredyt hipoteczny nie została zawarta lub kwota kredytu nie została wypłacona przez bank w terminie.

6. Reklamacje:

- a. Agent oraz Personel Kredytowy jest zobowiązany poinformować Klienta o formie złożenia reklamacji.
- b. Opinię lub skargę Konsument może przekazać w dowolny w dowolny sposób:
 - ✓ telefonicznie: pod numerem infolinii 661 661 200 w godz. 9-17 (od poniedziałku do piątku)
 - ✓ emaliowo : wysyłając e-mail pod adres reklamacje@feniksfinanse.pl
 - ✓ listownie : wysyłając list pod adres: Feniks Finanse Sp. z o.o. ul. Pańska 98 lok 55, 00-837 Warszawa z dopiskiem "reklamacje"

V. Polityka wynagrodzeń.

1. Pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finanse w relacjach z Konsumentami prezentują najwyższe cechy takie jak uczciwość, rzetelność, sumienność, bezinteresowność, postawa etyczna. Współpraca z Klientem uwzględnia wyłącznie jego interesy, które pozostają niezmiennie najwyższą wartością.
2. Agent oraz Personel kredytowy otrzymuje prawo do wynagrodzenia w przypadku wykonania usługi pośrednictwa kredytowego zgodnie z umową zawartą z Feniks Finanse oraz w przypadku przestrzegania następujących zasad:

Kryterium	Opis kryterium
1. Sumienność	Wykonywanie czynności objętych ustawą o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad Pośrednikami w sposób dokładny, skrupulatny i solidny.
2. Sprawność	Dbałość o wykonywanie obowiązków bez zbędnej zwłoki uwzględniając interesy konsumenta.
3. Bezstronność	Obiektywne rozpoznawanie sytuacji przy wykorzystaniu dostępnych źródeł, gwarantujące wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji. Umiejętność sprawiedliwego traktowania wszystkich stron ze szczególnym uwzględnieniem interesów Konsumenta.
4. Umiejętność stosowania odpowiednich przepisów	Znajomość zapisów ustawy o kredycie hipotecznym oraz wysoka wiedza na temat produktów bankowych, wiedza ekonomiczna, znajomość rynku usług finansowych niezbędna do właściwego wykonywania obowiązków. Umiejętność wyszukiwania potrzebnych przepisów. Umiejętność zastosowania właściwych przepisów w zależności od rodzaju sprawy. Rozpoznawanie spraw, które wymagają współdziałania ze specjalistami z innych dziedzin.
5. Ochrona Danych Osobowych	1. Pracownik oraz współpracownik Feniks Finanse zobowiązuje się do ochrony danych osobowych uzyskanych od klientów zgodnie z wymogami określonymi w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku, /Dz. U. nr 133 poz. 883/ oraz z dnia 29 kwietnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. 2. Pracownik oraz współpracownik Feniks Finanse (Agent, personel Kredytowy) zobowiązany jest to uzyskania zgody Klienta na przetwarzanie danych osobowych z możliwością wglądu do danych oraz ich zmiany.
5. Postawa etyczna	Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność. Dbałość o nieposzlakowaną opinię. Postępowanie zgodne z etyką zawodową.

3. Złamanie powyższych zasad stanowi ciężkie naruszenie zasad Kodeksu Dobrych Praktyk i stanowi podstawę od rozwiązania wszelkich umów zawartych pomiędzy Agentem / Personelem Kredytowym a Feniks Finanse Sp. z o.o. oraz do zmiany wysokości wynagrodzenia.

VI. Poufność

1. Pracownik oraz współpracownik Feniks Finance zobowiązuje się do ochrony danych osobowych uzyskanych od klientów zgodnie z wymogami określonymi w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku, /Dz. U. nr 133 poz. 883/ oraz z dnia 29 kwietnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
2. Pracownik oraz współpracownik Feniks Finance (Agent, personel Kredytowy) zobowiązany jest to uzyskania zgody Klienta na przetwarzanie danych osobowych z możliwością wglądu do danych oraz ich zmiany.
3. Pracownik oraz współpracownik Feniks Finance zobowiązuje się dodatkowo do nie ujawniania informacji nie będących danymi osobowymi, a mogącymi narazić klienta na naruszenie dóbr osobistych.
4. Wszelkie informacje dotyczące sytuacji osobistej i finansowej klienta pracownik oraz współpracownik Feniks Finance wykorzystuje wyłącznie w celu wykonania czynności pośrednictwa finansowego.
5. Osoby, które zostały upoważnione do przetwarzania danych, są obowiązane zachować w tajemnicy te dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczenia.
6. Pracownik oraz współpracownik Feniks Finance zobowiązany jest to przechowywania dokumentów otrzymanych od Klienta do czasu ich przesłania do Kredytodawcy w sposób zabezpieczający je od zaginięcia, kradzieży, zniszczenia czy też podrobienia lub przerobienia albo ujawnienia osobom postronnym danych w nich zawartych.

VII. Uczciwa konkurencja

1. Działalność pracowników oraz współpracowników Feniks Finance na rynku powinna opierać się na profesjonalnej i uczciwej konkurencji.
2. W przypadku bezpośredniej lub pośredniej konfrontacji ofertowej z konkurencyjnym podmiotem, wzajemna ocena powinna dotyczyć wyłącznie poziomu merytorycznego, a ocena kompetencji powinna być dokonywana na podstawie ofert i informacji przekazanych Konsumentowi.
3. Pracownik oraz współpracownik Feniks Finance nie powinien dyskredytować innych podmiotów, a ich subiektywną ocenę pozostawia Konsumentowi.

VIII. Upowszechnianie zasad etyki zawodowej

1. Poprzez swoje działania pracownicy oraz współpracownicy Feniks Finance upowszechniają i popularyzują wzorce ustanowione przez niniejszy kodeks zarówno wśród kolegów z pracy jak również w środowisku branżowym.
2. Zdecydowanie przeciwstawiają się działaniom osób łamiących postanowienia niniejszego kodeksu, a także próbom ograniczania niezależności i wpływania na decyzje o doborze ofert dla Konsumenta.
3. Wszystkie osoby zaangażowane w proces obsługi Klienta zobowiązani są udzielić informacji o tym, iż działają zgodnie z Kodeksem Dobrych Praktyk obowiązującym w Feniks Finance.
4. W przypadku jakichkolwiek niepożądanych, niestandardowych zachowań wykraczających poza ramy niniejszego kodeksu Pracownicy oraz Współpracownicy Feniks Finance zobowiązani są poinformować niezwłocznie o zaistniałym fakcie przełożonego lub władze spółki.



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ!!!

Kodeks Dobrych Praktyk Feniks Finanse jest dokumentem stworzonym na potrzeby Konsumentów zainteresowanych produktami finansowymi, w trosce o najwyższe standardy pośrednictwa kredytowego.

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie wysokiego poziomu profesjonalizmu, uczciwości, wiarygodności, odpowiedniego zarządzania konfliktem interesów.

WSPÓLNIE BUDUJEMY DŁUGOFALOWE RELACJE OPARTE NA ZAUFANIU, UCZCIWOŚCI ORAZ WZAJEMNYM SZACUNKU.

Ostatnia aktualizacja : 17-10-2019r.