



## 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.)



## **SPIS TREŚCI:**

### **WSTĘP**

### **CZĘŚĆ I: ZASADY OGOLNE**

### **CZĘŚĆ II: ZASADY SZCZEGÓŁOWE**

1. Bezstronność
2. Kompetencje. Kwalifikacje.
3. Rzetelność w obsłudze Konsumenta.
4. Wymogi informacyjne wobec Konsumentów.
5. Reklamacje
6. Zakaz świadczenia usług doradczych. Standardy Pośrednictwa.
7. Poufność.
8. Uczciwa konkurencja.
9. Etyka zawodowa.

## **Wstęp:**

Niniejszy kodeks stanowi zbiór zasad postępowania oraz norm etycznych stosowanych przez wszystkie osoby uczestniczące w procesie obsługi Klienta w Feniks Finance Sp. z o.o.

Celem Kodeksu Dobrych Praktyk jest zapewnienie wysokiego poziomu profesjonalizmu oraz rzetelności, uczciwości w obsłudze Klientów, którzy ubiegają się o kredyt hipoteczny.

Konsument zaciągający kredyt hipoteczny na każdym etapie obsługi powinien otrzymać odpowiednie informacje oraz wyjaśnienia, które pozwolą mu podjąć w pełni świadomie decyzję o przyszłym długoterminowym zobowiązaniu.

Podstawowym aspektem ochrony konsumentów jest również wysokokwalifikowany kompetentny Personel obsługujący Klienta oraz udzielający wszelkich informacji na temat kredytu hipotecznego.

Kodeks Dobrych Praktyk zawiera najważniejsze elementy opisujące profesjonalne praktyki dotyczące świadczenia usług pośrednictwa kredytu hipotecznego przez co wspomaga rynek w identyfikacji rzetelnych i uczciwych firm realizujących wysokiej jakości usługi.

## **Definicje:**

- 1. Feniks Finance**- pośrednik kredytu hipotecznego w rozumieniu ustawy
- 2. Ustawa**- ustawa z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami
- 3. Agent**- współpracownik Feniks Finance będący przedsiębiorcą, wykonującym czynności pośrednictwa kredytu hipotecznego, występującego w imieniu i na rzecz wyłącznie jednego pośrednika kredytu hipotecznego;
- 4. Personel kredytowy** – a) pracownik Feniks Finance bezpośrednio zaangażowany w czynności objęte ustawą lub uczestniczącego w obsłudze konsumenta w zakresie czynności objętych ustawą b) osoby fizyczne pełniące funkcje zarządzające
- 5. Pośrednictwo kredytu hipotecznego**- pośrednik kredytu hipotecznego, który w ramach wykonywanej działalności gospodarczej lub zawodowej:
  - 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;
- 6. 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;
- 7. Usługi doradcze**- przedstawianie rekomendacji konsumentowi przez pośrednika kredytu hipotecznego lub agenta w odniesieniu do co najmniej jednej umowy o kredyt hipoteczny, stanowiące usługę odrębną od udzielenia kredytu hipotecznego i od czynności pośrednictwa kredytu hipotecznego;



## CZĘŚĆ PIERWSZA

### ZASADY OGÓLNE

Agent oraz Personel kredytowy Feniks Finanse 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.** Agent oraz Personel kredytowy posiadają wysokie kwalifikacje zawodowe oraz stale uczestniczą w szkoleniach podnoszących poziom ich wiedzy o nowe przepisy prawne, zmiany produktowe oraz rynkowe.
- 3. Rzetelność.** Agent oraz personel kredytowy 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 Agent oraz personel kredytowy spełniają wymogi informacyjne określone w ustawie o kredycie hipotecznym.
- 5. Zakaz świadczenia usług doradczych. Standardy Pośrednictwa.** Feniks Finanse nie świadczy usług doradczych. Agent oraz Personel kredytowy 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.
- 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.** Agent oraz personel kredytowy upowszechniają stosowanie zasad etyki zawodowej.



## CZĘŚĆ DRUGA

### ZASADY SZCZEGÓŁOWE

#### 1. Bezstronność

#### 2. Agent oraz Personel kredytowy Feniks Finanse:

- ✚ 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.

3. Przygotowywanie ofert kredytowych powinno następować wyłącznie o oparciu o najlepszą wolę i wiedzę eksperta kredytowego: Agenta lub personelu kredytowego uwzględniającą specyfikę wymagań Konsumenta.
4. Feniks Finanse posiada w swojej ofercie zróżnicowane produkty finansowe, umożliwiające wybór optymalnych rozwiązań finansowych dla Konsumenta.

## **2. Kompetencje**

1. Agent oraz Personel kredytowy Feniks Finanse musi spełniać wymogi zapewniające merytoryczne przygotowanie do zawodu, w szczególności:
  - 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 :
    - ✓ posiada co najmniej średnie wykształcenie lub posiada tytuł magistra ( preferowany profil studiów: studia ekonomiczne lub prawnicze)
    - ✓ odbył/a organizowane przez pośrednika kredytu hipotecznego szkolenie i złożył/a z wynikiem pozytywnym egzamin przeprowadzony przez pośrednika kredytu hipotecznego, obejmujący zagadnienia dot.:
      - 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 państwowego członkowskiego, w którym pośrednik kredytu hipotecznego świadczy usługi związane z kredytem hipotecznym;
      - standardów etyki biznesu;
      - procesu oceny zdolności kredytowej konsumenta;
      - zagadnień finansowych i ekonomicznych
    - ✓ odbył szkolenie z zakresu ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji chronionych
    - ✓ odbył szkolenie z przeciwdziałania brudnych pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
  - 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.
  - f. Agent i personel kredytowy co najmniej raz w roku odbywają szkolenie z zakresu ochrony danych osobowy i bezpieczeństwa informacji.

### 3. Rzetelność w obsłudze.

1. Agent oraz Personel kredytowy Feniks Finance 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 bankowych 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 Feniks Finance:
  - nie może oferować Klientowi produktów powszechnie uznanych za szkodliwe
  - nie może składać Klientowi obietnic nie mając pewności ich realizacji, w szczególności dotyczy to negocjacji oferty, czasów procesowych lub odstępstw w przyznawaniu produktu finansowego,
  - nie może udzielać Klientowi informacji niepewnych lub niepotwierdzonych dotyczących oferty, a przy braku pełni wiedzy w danym zakresie informuje o tym fakcie klienta.
  - nie może zatajać informacji mających wpływ na zdolność kredytową Klienta w celu uzyskania przez Klienta kredytu hipotecznego.
  - nie może oferować zaciągnięcia dodatkowego kredytu w celu sfinansowania wkładu własnego wymaganego do udzielenia kredytu hipotecznego.
  - nie może świadczyć usług doradczych
  - nie może pobierać jakichkolwiek opłat od Klienta. Wszelkie informacje udzielane Klientowi wymagane przepisami ustawy o kredycie hipotecznym są udzielane bezpłatnie.
5. Agent oraz Personel kredytowy Feniks Finance zobowiązany jest do przeciwdziałania tzw. missellingowi i w szczególności do nie oferowania klientom nabycia produktów finansowych, które nie odpowiadają potrzebom klienta lub w sposób nieadekwatny do ich charakteru, a także nie będzie podejmował działań, które mają na celu wprowadzenie klienta w błąd co do zasad funkcjonowania oferowanego produktu lub jego kosztów.

### 4. Wymogi informacyjne. Zasady współpracy z Klientem.

#### I. Przekazanie Karty Informacyjnej Feniks Finance:

1. **Agent oraz Personel kredytowy Feniks Finance przed rozpoczęciem świadczenia usług w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego jest obowiązany przekazać konsumentowi na trwałym nośniku Kartę Informacyjną Pośrednika zawierającą następujące informacje:**
  - 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 powiązany 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 informację, 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.

## **II. Wybór oferty**

- a) Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest rekomendować Klientom kredyty hipoteczne z okresem spłaty nie dłuższym niż 25 lat, a w przypadku klientów zamierzających zaciągnąć kredyt na okres powyżej 25 lat Agent oraz Personel kredytowy ,powinien przedstawić klientowi w formie pisemnej:
- różnicę pomiędzy wysokością raty spłaty wynikającą z wydłużenia okresu kredytowania powyżej 25 lat, a wysokością raty spłaty wynikającą z 25-letniego okresu kredytowania oraz
  - różnicę w całkowitym koszcie kredytu (odsetkowym i innym) pomiędzy kredytem zaciąganym na planowany okres spłaty (przekraczający 25 lat), a kredytem udzielonym na okres 25 lat.
- b) Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest przedstawić Klientowi zarówno kredyty hipoteczne ze zmienną stopą procentową jak i okresowo stałą stopą procentową.
- c) Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest wyjaśnić Klientowi wady i zalety kredytów ze stałą stopą procentową i zmienną stopą procentową.
- d) Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest do umożliwienia wyboru rodzaju spłaty rat oraz do wyjaśnienia różnicy pomiędzy ratami równymi a malejącymi.
- e) Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest poinformować Klienta o wszelkich ryzykach związanych z zaciągnięciem kredytu hipotecznego w tym. min. Ryzyko zmiany stopy procentowej, ryzyko związane ze zmianą cen nieruchomości, ryzyko związane z zaciągnięciem kredytu na okres dłuższy niż 25 lat, ryzyko związane z zaciągnięciem kredytu w walucie obcej.
- f) Wszelkie informacje udzielane Klientowi wymagane przepisami ustawy o kredycie hipotecznym są udzielane bezpłatnie.

## **III. Przygotowywanie dokumentacji kredytowej dla Kredytodawcy:**

- a) Agent oraz Personel kredytowy Feniks Finance są zobowiązani przekazać właściwemu Kredytodawcy wszelkie informacje uzyskane od Klienta, niezbędne do przeprowadzenia oceny zdolności kredytowej zgodnie z procedurami bankowymi.

## **IV. Formularz informacyjny:**

- a) Przed zawarciem umowy o kredyt hipoteczny kredytodawca, Agent oraz personel kredytowy Feniks Finance 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 Finance 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.

## **V. Decyzja kredytowa:**

- a) Kredytodawca, Agent oraz personel kredytowy Feniks Finance 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.

## **VI. 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.

## **5. 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"
- c) Feniks Finanse rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty doręczenia. W przypadku przedłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji Feniks Finanse informuje Klienta o dacie udzielenia odpowiedzi.
- d) Feniks Finanse może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień jeśli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
- e) Po rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany o wyniku rozstrzygnięcia w formie pisemnej lub ustnej na adresy i numery telefonów wskazane w reklamacji.

## **6. Zakaz świadczenia usług doradczych. Standardy pośrednictwa.**

1. Agent oraz Personel Kredytowy Feniks Finanse w relacjach z Konsumentami prezentują najwyższe cechy takie jak uczciwość, rzetelność, sumiennosc, bezinteresownosc, postawa etyczna. Współpraca z Klientem uwzględnia wyłącznie jego interesy, które pozostają niezmiennie najwyższą wartością.
2. W celu zapobiegania konfliktowi interesów **Feniks Finanse nie świadczy usług doradczych.**
3. Agent oraz Personel Kredytowy nie może pobierać żadnych opłat od Klientów. Usługi pośrednictwa są bezpłatne dla Klientów.
4. Wybierając ofertę dla Klienta, Agent oraz Personel kredytowy zobowiązani są do przestrzegania poniższych zasad:



Kryterium	Opis kryterium
1. Sumiennosc	Wykonywanie czynności objętych ustawą o kredycie hipotecznym oraz nadzorze nad Pośrednikami w sposób dokładny, skrupulatny i solidny.
2. Sprawność	Dbalosc 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. Umiejtnosc sprawiedliwego traktowania wszystkich stron ze szczególnym uwzględnieniem interesów Konsumenta. Zakaz świadczenia usług doradczych.
4. Umiejtnosc stosowania odpowiednich przepisów	Znajomosc zapisów ustawy o kredycie hipotecznym oraz wysoka wiedza na temat produktów bankowych, wiedza ekonomiczna, znajomosc rynku usług finansowych niezbędna do właściwego wykonywania obowiązków. Umiejtnosc wyszukiwania potrzebnych przepisów. Umiejtnosc zastosowania właściwych przepisów w zależności od rodzaju sprawy. Rozpoznawanie spraw, które wymagają współdziałania ze specjalistami z innych dziedzin.
5. Ochrona Danych Osobowych	Agenci oraz Personel kredytowy Feniks Finance zobowiązani są przestrzegać zasad ochrony danych osobowych zgodnie z wymogami określonymi w obowiązujących aktach prawnych ustawie/rozporządzeniu o ochronie danych osobowych.
5. Postawa etyczna	Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność. Dbalosc o nieposzlakowaną opinie. Postępowanie zgodne z etyką zawodową. Kierowanie się wyłącznie interesem Klienta.

5. Złamanie powyższych zasad stanowi ciężkie naruszenie zasad Kodeksu Dobrych Praktyk i stanowi podstawę do rozwiązania wszelkich umów zawartych pomiędzy Agentem / Personelem Kredytowym a Feniks Finance Sp. z o.o. oraz do nałożenia kar.

## 7. Poufność

- Agent oraz Personel kredytowy zobowiązuje się do ochrony danych osobowych uzyskanych od klientów zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa.
- Agent oraz Personel kredytowy ( Agent, personel Kredytowy) zobowiązany jest to uzyskania zgody Klienta na przetwarzanie danych osobowych z możliwością wglądu do danych oraz ich zmiany.
- Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest do nie ujawniania informacji, które mogą stanowić naruszenie dóbr osobistych Klienta.
- Wszelkie informacje dotyczące sytuacji osobistej i finansowej klienta Agenci oraz Personel kredytowy Feniks Finance wykorzystuje wyłącznie w celu wykonania czynności pośrednictwa finansowego.
- Agent oraz Personel kredytowy 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.
- Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest do zabezpieczenia dokumentów i informacji w formie papierowej i elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.
- Agent oraz Personel kredytowy zobowiązany jest do zniszczenia wszelkich dokumentów Klientów( wersji elektronicznych, skanów, wersji papierowych) po zakończeniu procesu kredytowego.

## 8. Uczciwa konkurencja

- Działalność pracowników oraz współpracowników Feniks Finance na rynku powinna opierać się na profesjonalnej i uczciwej konkurencji.
- 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.

### 9. 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 Finance** 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.**