
DOBRE PRAKTYKI

w zakresie dystrybucji usług
przez instytucje pożyczkowe



Dobre Praktyki w zakresie Dystrybucji Usług przez Instytucje pożyczkowe

Preambuła

Dobre Praktyki w zakresie Dystrybucji przez Instytucje pożyczkowe Usług, które od lat stanowią integralną część działalności rynkowej podmiotów finansowych, mają na celu ochronę interesów Konsumenta oraz zwiększenie przejrzystości na rynku finansowym. Przestrzeganie Dobrych Praktyk umożliwi stworzenie zrównoważonego środowiska biznesowego, w którym ochrona Konsumentów i cele działania Instytucji pożyczkowych są komplementarne. Dobre Praktyki zostały przygotowane z poszanowaniem powszechnie obowiązującego prawa oraz uwzględniają prymat przepisów regulujących m.in. prawa Konsumentów.

§1

Zakres Dobrych Praktyk

W ramach prowadzonej działalności, Instytucje pożyczkowe, poza oferowaniem kredytu konsumenckiego, mogą Dystrybuować również Usługi. W dokumencie Dobrych Praktyk reguluje się Dystrybucję Usług Konsumentom przez Instytucje pożyczkowe oraz działających w ich imieniu i na ich rzecz Pośredników kredytowych, a także obsługę posprzedażową Usług.

§2

Definicje

Ilekoć w Dobrych Praktykach jest mowa o:

1. Dostawcy Usług – rozumie się przez to przedsiębiorcę, którego Usługi Dystrybuuje Instytucja pożyczkowa,
2. Dystrybucji Usług – rozumie się przez to proces oferowania lub sprzedaży Usług,
3. Instytucji pożyczkowej – rozumie się przez to instytucję pożyczkową w rozumieniu art. 5 pkt 2a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
4. Konsumentie – rozumie się przez to konsumenta w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny,

5. Personelu Instytucji pożyczkowych – rozumie się przez to ogół osób fizycznych, bezpośrednio zaangażowanych w Dystrybucję Usług w imieniu Instytucji pożyczkowej (bez względu na rodzaj stosunku prawnego łączący te osoby z Instytucją pożyczkową),
6. Pośrednik kredytowy – rozumie się przez to pośrednika kredytowego w rozumieniu art. 5 pkt 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, który Dystrybuuje Usługę w imieniu Instytucji pożyczkowej i na jej rzecz,
7. Usłudze – rozumie się przez to wszystkie rodzaje odpłatnych usług, produktów i abonamentów (w tym również te, których świadczenie jest regulowane przepisami prawa powszechnie obowiązującymi), które nie są powiązane z kredytem konsumenckim w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim oraz nie są konieczne do jego uzyskania ani do uzyskania go na określonych warunkach.

§3

Dystrybucja Usług i informacje przedkontraktowe dotyczące Usług

1. Dystrybucja Usług powinna być zgodna ze standardami etycznymi i dobrymi obyczajami rynkowymi oraz uwzględniać potrzebę budowania długoterminowej relacji z Konsumentem.
2. W toku Dystrybucji Usług Personel Instytucji pożyczkowych działa z poszanowaniem interesów Konsumenta w zakresie potrzeb dotyczących zakupu Usługi.
3. Instytucja pożyczkowa przed zawarciem umowy o Usługę przedstawia Konsumentowi w sposób jasny, zrozumiały i prosty informacje (dalej: informacje przedkontraktowe dotyczące Usług), które obejmują co najmniej:
 - a. opis Usługi (nazwę Usługi, opis, czego dotyczy Usługa i zasady jej świadczenia),
 - b. informację o dobrowolności nabycia Usługi (informację o tym, że nabycie Usługi przez Konsumenta nie może być, w żadnym wypadku, warunkiem uzyskania przez niego kredytu konsumenckiego, ani uzyskania go na określonych warunkach),
 - c. dane Dostawcy Usługi (w tym w szczególności dane identyfikacyjne Dostawcy Usługi oraz dane kontaktowe dla Konsumenta),
 - d. cenę Usługi (w tym w szczególności określenie ceny całkowitej do zapłaty przez Konsumenta za Usługę oraz sposób jej zapłaty),
 - e. okres obowiązywania umowy o Usługę (jeżeli Usługa jest związana z okresem obowiązywania, należy poinformować o jego długości),
 - f. warunki rozwiązania i/lub odstąpienia od umowy o Usługę (w tym w szczególności informacje o warunkach wypowiedzenia (gdy ma zastosowanie) i/lub odstąpienia od umowy o Usługę).
4. Instytucja pożyczkowa zapewnia, że przekazywane informacje przedkontraktowe dotyczące Usług są rzetelne oraz kompletne.

5. Instytucja pożyczkowa ustala formę i sposób przekazania informacji przedkontraktowych dotyczących Usług. W tym celu może skorzystać z przykładowego wzoru formularza informacji przedkontraktowych dotyczących Usług, który stanowi załącznik nr 1 do Dobrych Praktyk.
6. Instytucja pożyczkowa zapewnia Konsumentowi możliwość zapoznania się z ogólnymi warunkami świadczenia Usług przed zawarciem umowy o Usługę, jeżeli Usługi świadczone są na ich podstawie. Po zawarciu umowy o Usługę, na wniosek Konsumenta, Instytucja pożyczkowa ponownie udostępnia Konsumentowi ogólne warunki świadczenia Usług, jeżeli Usługi są świadczone na ich podstawie.

§4

Dobrowolność nabycia Usługi

1. Konsument powinien zostać poinformowany o dobrowolności nabycia Usługi.
2. Konsument samodzielnie podejmuje decyzję o nabyciu Usługi.
3. Nabycie Usługi przez Konsumenta nie może być, w żadnym wypadku, warunkiem uzyskania przez niego kredytu konsumenckiego, ani uzyskania go na określonych warunkach.
4. Treść umowy o Usługę nie może być integralną częścią umowy o kredyt konsumencki.

§5

Dostosowanie do indywidualnych potrzeb Konsumenta

1. Instytucja pożyczkowa posiada procedury postępowania zapobiegające Dystrybucji Usług niedostosowanych do indywidualnych potrzeb Konsumentów (ang.: *misselling*).
2. Instytucja pożyczkowa zapewnia, że Dystrybucja Usług jest prowadzona w sposób rzetelny i odpowiedzialny oraz z uwzględnieniem interesów Konsumenta. Dystrybucja Usług, jak również Personel Instytucji pożyczkowych, podlegają, w tym zakresie, wewnętrznej kontroli.
3. Instytucja pożyczkowa monitoruje Dystrybucję Usług oraz ustala politykę wynagrodzeń Personelu Instytucji pożyczkowych, która ogranicza ryzyko Dystrybucji Usług niedostosowanych do indywidualnych potrzeb Konsumentów.
4. Konstruując ofertę Usług Instytucja pożyczkowa bierze pod uwagę poziom satysfakcji Konsumentów. W tym celu, Instytucja pożyczkowa co najmniej raz do roku przeprowadza badanie satysfakcji Konsumentów związane z Dystrybuowanymi Usługami.
5. Instytucja pożyczkowa przeprowadza analizę konkurencyjności rynkowej Dystrybuowanych Usług oraz wyciąga wnioski z tej analizy.

§6

Obsługa posprzedażowa

1. Dostawca Usług oraz Instytucja pożyczkowa współpracują ze sobą w ramach wymiany informacji o Usługach oraz informacji posprzedażowych, by zapewnić Instytucji pożyczkowej uzyskanie dokładnej i rzetelnej wiedzy na temat Usług oraz umożliwić dostosowanie oferty do indywidualnych potrzeb Konsumenta.
2. Instytucja pożyczkowa jest zobowiązana do zapewnienia Konsumentowi łatwego dostępu do posprzedażowego wsparcia klienta, świadczonego przez Dostawcę Usług, w przypadku pytań bądź problemów związanych z realizacją Usługi, jak również w zakresie możliwości złożenia reklamacji na Usługę.

§7

Informacje po zawarciu umowy o Usługę oraz odstąpienie od umowy o Usługę

1. Instytucja pożyczkowa przekazuje Konsumentowi informację potwierdzającą nabycie Usługi wraz z informacją o prawie do odstąpienia od umowy o Usługę niezwłocznie po nabyciu Usługi oraz ponawia je przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o Usługę. Instytucja pożyczkowa ustala formę i sposób przekazania tych informacji Konsumentowi.
2. Instytucja pożyczkowa umożliwia Konsumentowi, który zawarł umowę o Usługę, odstąpienie od zawartej umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, a gdy jest to uzasadnione charakterem, długością trwania umowy o Usługę lub typem Usługi, termin na odstąpienie od zawartej umowy o Usługę wynosi co najmniej 21 dni. Uprawnienie Konsumenta do odstąpienia od umowy o Usługę dotyczy umów zawartych: na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa, jak i w lokalu przedsiębiorstwa. Obowiązek ten nie koliduje z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności z art. 38 tejże ustawy.
3. Konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy o Usługę, jak również oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o Usługę (gdy ma zastosowanie) zarówno Instytucji pożyczkowej, która Dystrybuowała Usługę, jak i Dostawcy Usług.
4. Instytucja pożyczkowa i Dostawca Usług współpracują ze sobą w zakresie analiz i wniosków z odstąpień i wypowiedzeń (gdy mają zastosowanie) Konsumentów od umowy o Usługę.

§8

Reklamacje

1. Instytucja pożyczkowa analizuje reklamacje dotyczące Dystrybucji Usług składane przez Konsumentów i na bieżąco wyciąga wnioski z tej analizy oraz wdraża działania naprawcze w

zakresie uchybień podnoszonych w reklamacjach. Instytucja pożyczkowa prowadzi wewnętrzny rejestr tych reklamacji.

2. Instytucja pożyczkowa regularnie monitoruje Dystrybucję Usług, by unikać nadużyć i zapewnić zgodność z obowiązującymi przepisami, przy uwzględnieniu skali sprzedaży Usług w swojej działalności.
3. Instytucja pożyczkowa monitoruje liczbę reklamacji składanych na Dystrybucję Usług. Jeżeli liczba ta przekroczy określony przez Instytucję pożyczkową próg ostrzegawczy, Instytucja pożyczkowa podejmuje natychmiastowe działania naprawcze w zakresie Dystrybucji Usług.
4. Dostawca Usług oraz Instytucja pożyczkowa współpracują ze sobą w ramach wymiany informacji o złożonych przez Konsumentów reklamacjach oraz w zakresie wniosków z analizy treści złożonych reklamacji.

§9

Odpowiedni zakres wiedzy i kompetencji w zakresie Dobrych Praktyk

1. Instytucja pożyczkowa zapewnia posiadanie wiedzy przez Personel Instytucji pożyczkowych z zakresu specyfiki danej Usługi oraz treści Dobrych Praktyk, poprzez przeszkolenie Personelu Instytucji pożyczkowych, w tym szczególnie w zakresie nowych Usług.
2. Instytucja pożyczkowa zapewnia, że współpracujący z nią Dostawcy Usług znają treść Dobrych Praktyk oraz stanowisko Instytucji pożyczkowej odnośnie do stosowania Dobrych Praktyk.
3. Instytucja pożyczkowa zapewnia, że działający w jej imieniu i na jej rzecz Pośrednicy kredytowi znają treść Dobrych Praktyk oraz stanowisko Instytucji pożyczkowej odnośnie do stosowania Dobrych Praktyk.

§10

Zasady przyjęcia i stosowania Dobrych Praktyk

1. Dobre Praktyki wchodzi w życie z dniem ich publicznego ogłoszenia przez Zarząd Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce.
2. Przyjęcie do stosowania w praktyce biznesowej zasad określonych w Dobrych Praktykach jest dobrowolne.
3. Oświadczenie o przyjęciu do stosowania Dobrych Praktyk jest składane przez Instytucję pożyczkową indywidualnie do Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce.
4. Dobre Praktyki są stosowane według zasady „zastosuj lub wyjaśnij”. W przypadku, gdy Instytucja pożyczkowa nie stosuje wybranych zapisów Dobrych Praktyk i nie zamierza ich stosować, informuje o tym Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce wraz ze wskazaniem przyczyn.

5. Instytucja pożyczkowa informuje na swojej stronie internetowej o przyjęciu do stosowania Dobrych Praktyk albo niestosowaniu wybranych zapisów Dobrych Praktyk.
6. Dobre Praktyki stosuje się do umów o Usługi Dystrybuowane po dniu przyjęcia Dobrych Praktyk przez Instytucję pożyczkową.
7. Instytucja pożyczkowa stosuje Dobre Praktyki w terminie 3 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o przyjęciu ich do stosowania, przy czym możliwe jest stosowanie Dobrych Praktyk przed wyżej wymienionym terminem.

***Załącznik nr 1: Wzór formularza informacji przedkontraktowych
dotyczących Usług***

1. Opis Usługi (nazwa Usługi, opis, czego dotyczy Usługa i zasady jej świadczenia)	
2. Informacja o dobrowolności nabycia Usługi	
3. Informacja o Dostawcy Usługi (w tym w szczególności dane identyfikacyjne Dostawcy Usługi oraz dane kontaktowe dla Konsumenta)	
4. Cena Usługi (w tym w szczególności określenie ceny całkowitej do zapłaty przez Konsumenta za Usługę oraz sposób jej zapłaty)	
5. Okres obowiązywania umowy o Usługę (jeżeli Usługa jest związana z okresem obowiązywania, należy poinformować o jego długości)	
6. Warunki rozwiązania i/lub odstąpienia od umowy o Usługę (w tym w szczególności informacje o warunkach wypowiedzenia (gdy ma zastosowanie) i/lub odstąpienia od umowy o Usługę)	

