

ZASADY DOBRYCH PRAKTYK



**KREDYTOWANIA RATALNEGO
W RAMACH SPRZEDAŻY
BEZPOŚREDNIEJ**



Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców powstała 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad sto kluczowych przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, pośredników finansowych, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą i kredytową, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym, platform crowdfundingowych oraz ubezpieczeń. KPF to Członek Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanej do życia przez Ministra Finansów Rzeczypospolitej Polskiej oraz Członek prestiżowej organizacji samorządowej europejskiego przemysłu kredytowego EUROFINAS (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej siedemnaście krajowych organizacji, reprezentujących ponad 1.200 instytucji finansowych. KPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.



COPYRIGHT © Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

Ul. Długie Pobrzeże 30
80 – 888 Gdańsk
Tel.: 58 302 92 05
www.kpf.pl
info@kpf.pl



SPIS TREŚCI

Definicje.....	4
I. Podejmowanie przez przedsiębiorstwo finansowe współpracy z pośrednikami kredytowymi	4
II. Proces udzielania kredytu przez przedsiębiorstwo finansowe oraz współpraca przedsiębiorstwa finansowego z pośrednikami kredytowymi i sprzedawcami w tym procesie.	5
III. Akredytacja sprzedawców	6
IV. Współpraca pośrednika kredytowego z przedsiębiorstwami finansowymi i sprzedawcami	7
V. Niedozwolone praktyki.....	8



Definicje

1. Sprzedaż bezpośrednia – oferowanie towarów i usług oraz zawieranie umów z konsumentami, na zasadach kontaktów bezpośrednich, w domu klienta lub w innych miejscach, poza stałymi punktami sprzedaży detalicznej.
2. Sprzedawca – przedsiębiorca w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego dokonujący sprzedaży dóbr materialnych lub usług, których nabycie jest finansowane z kredytu konsumenckiego.
3. Przedsiębiorstwo finansowe – bank lub inny przedsiębiorca umożliwiający zawarcie umowy kredytu ratalnego.
4. Pośrednik kredytowy – przedsiębiorca będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, prowadzący działalność w zakresie pośrednictwa w sprzedaży produktów kredytowych.
5. Towar – stanowiący własność sprzedawcy wyrób gotowy przeznaczony do sprzedaży konsumentom lub usługa świadczona konsumentom przez sprzedawcę.
6. Umowa kredytu ratalnego – umowa o kredyt wiązany, w rozumieniu art. 5 pkt 14 ustawy o kredycie konsumenckim, tj. umowa o kredyt, z którego jest wyłącznie finansowane nabycie towaru lub usługi na podstawie innej umowy, a obie te umowy są ze sobą powiązane.
7. Post Sales Call (PSC) – rejestrowany kontakt telefoniczny z klientem mający na celu potwierdzenie dokonania zakupu towaru od sprzedawcy oraz zawarcia umowy kredytu ratalnego, na podstawie której towar jest finansowany.
8. Akredytacja sprzedawcy – proces realizowany przez przedsiębiorstwo finansowe przy udziale pośrednika kredytowego, w ramach którego następuje sprawdzenie danych wymaganych przez przedsiębiorstwo finansowe, podanych przez sprzedawcę, a którego wynikiem jest decyzja o rozpoczęciu lub braku rozpoczęcia współpracy z danym sprzedawcą.
9. ID sprzedawcy (NICK NAME) – nadawany sprzedawcy przez pośrednika kredytowego w przypadku pozytywnego zakończenia procesu akredytacji i podpisania umowy o współpracy, unikalny NUMER SPRZEDAWCY, używany w celach identyfikacyjnych w trakcie kontaktów telefonicznych z pośrednikiem kredytowym oraz wymagany w trakcie procesu logowania do systemu informatycznego pośrednika kredytowego.

I. Podejmowanie przez przedsiębiorstwo finansowe współpracy z pośrednikami kredytowymi

1. Przedsiębiorstwo finansowe przed rozpoczęciem współpracy z pośrednikiem kredytowym, której przedmiotem jest finansowanie zakupów towarów oferowanych na zasadach sprzedaży bezpośredniej, przy użyciu pochodzącej z oferty przedsiębiorstwa finansowego umowy kredytu ratalnego, jest zobowiązane do dokonania oceny sieci dystrybucji, w jakiej oferowany będzie produkt finansowy. Ocena polega na weryfikacji, czy sieć dystrybucji zapewnia prawidłową realizację procesów sprzedaży bezpośredniej i zawierania umów kredytu ratalnego. Przedsiębiorstwo finansowe, dokonując oceny sieci dystrybucji, bierze pod uwagę informacje doty-



- czące pośredników kredytowych i sprzedawców mających uczestniczyć w procesie. Przedsiębiorstwo finansowe rzetelnie weryfikuje siedzibę i placówki handlowe pośrednika kredytowego, jeżeli prowadzona jest w nich sprzedaż.
- Przedsiębiorstwo finansowe nie podejmuje współpracy z pośrednikami kredytowymi, których dane nie są ujawnione w prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego Rejestrze Pośredników Finansowych.
 - Przedsiębiorstwo finansowe rozpoczyna współpracę z pośrednikiem kredytowym po dokonaniu oceny jego kondycji finansowej i pod warunkiem, że ocena ta jest pozytywna. W przypadkach, gdy pośrednik kredytowy to podmiot, który dopiero rozpoczęła działalność, rozpoczęcie współpracy powinno być poprzedzone spełnieniem przez pośrednika dodatkowych wymagań określonych przez przedsiębiorstwo finansowe.
 - Przedsiębiorstwo finansowe nie podejmuje współpracy z pośrednikami kredytowymi, w przypadku gdy pozyskane z dostępnych źródeł informacje wskazują na niewłaściwe, nieuczciwe lub sprzeczne z interesami konsumentów działania tych przedsiębiorców w przeszłości. Do tego typu źródeł należy zaliczyć co najmniej: listę ostrzeżeń publicznych KNF oraz ostrzeżenia publiczne Prezesa UOKiK. Podjęcie współpracy w takim przypadku jest możliwe pod warunkiem, że pośrednik wykaże, iż skutecznie usunął nieprawidłowości występujące wcześniej w jego działalności i jego obecna działalność odpowiada prawu i zasadom uczciwości.
 - Przedsiębiorstwo finansowe nie podejmuje współpracy z pośrednikami kredytowymi, którzy nie prowadzą udokumentowanego procesu akredytacji sprzedawców, nie posiadają własnych rejestrów sprzedawców umożliwiających ich jednoznaczny identyfikację, jak również może odmówić współpracy pośrednikom, którzy dopuszczają do udziału w procesie sprzedaży sprzedawców, co do których w ogólnodostępnych źródłach informacji i rejestrach stosownych urzędów (zgodnie z pkt. I.4.) ujawnione są informacje wskazujące na nieuczciwe działania tych sprzedawców godzące w interesy konsumentów.
 - Przedsiębiorstwo finansowe nie podejmuje współpracy z pośrednikami kredytowymi, w których procesie nie poprzedza się uruchomienia umowy kredytu ratalnego w systemie sprzedaży bezpośredniej, procesem PSC (Post Sales Call).
 - Przedsiębiorstwo finansowe nie podejmuje współpracy z pośrednikami kredytowymi i sprzedawcami, którzy w stosowanych formach reklamy przekazują treści nieprawdziwe, lub takie, które mogłyby wprowadzić potencjalnych klientów w błąd, co do cech oferowanego towaru lub warunków sprzedaży i finansowania zakupu.

II. Proces udzielania kredytu przez przedsiębiorstwo finansowe oraz współpraca przedsiębiorstwa finansowego z pośrednikami kredytowymi i sprzedawcami w tym procesie.

- Przedsiębiorstwo finansowe podaje w umowie informacje dotyczące towaru podlegającego finansowaniu oraz informacje pozwalające konsumentowi na jednoznaczny identyfikację sprzedawcy i pośrednika kredytowego.
- Informacje dotyczące prawa klienta do odstąpienia od umowy kredytowej podawane są w sposób czytelny i zrozumiały, a sam „Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy” jest częścią wyodrębnioną, łatwą do odszukania w treści umowy.



Sprzedawca jest zobligowany do zachowania wysokich standardów w zakresie informowania klientów o możliwości odstąpienia od zawartej umowy kredytowej.

3. Przedsiębiorstwo finansowe w sposób aktywny współpracuje z pośrednikami kredytowymi i sprzedawcami w zakresie obsługi procesów odstąpienia od zawartych przy udziale pośredników kredytowych i sprzedawców umów o produkt finansowy. W szczególności terminowo udostępnia i aktualizuje wszelkie informacje związane z obsługą tych procesów, zapewnia obieg informacji pomiędzy przedsiębiorstwem finansowym, pośrednikiem kredytowym i sprzedawcą oraz udziela informacji pośrednikowi oraz sprzedawcy, które pozwalają na weryfikację zasadności uznania odstąpienia. Na weryfikację odstąpienia składa się sprawdzenie, czy konsument złożył stosowne oświadczenie oraz zachował przy tym ustawowy termin odstąpienia.
4. W przypadkach, gdy w związku z odstąpieniem od umowy kredytu lub odstąpieniem od umowy sprzedaży, klient ma problemy z samodzielnym skutecznym rozliczeniem się ze sprzedawcą, tj. z zapłatą ceny towaru w przypadku utrzymania w mocy umowy sprzedaży lub zwrotem towaru w przypadku skutecznego odstąpienia od tej umowy, przedsiębiorstwo finansowe informuje o tym działającego w jego imieniu pośrednika. Rolą pośrednika finansowego jest zapewnienie skutecznej komunikacji pomiędzy klientem a sprzedawcą.
5. Przedsiębiorstwo finansowe zobowiązuje się do informowania współpracującego z przedsiębiorstwem finansowym pośrednika kredytowego o prowadzonych postępowaniach reklamacyjnych związanych z procesem sprzedaży bezpośredniej.
6. Proces sprawdzenia i oceny zdolności kredytowej klienta odbywa się w oparciu o podane przez klienta dane weryfikowane w wewnętrznych i zewnętrznych bazach danych. Przedsiębiorstwo finansowe posiada ściśle określone wymogi dotyczące danych odnośnie dochodu klienta uwzględniające źródło dochodu, rodzaj umowy lub świadczenia oraz czas, na jaki dana umowa została zawarta lub świadczenie zostało przyznane. W przypadku, gdy dochód klienta ma charakter czasowy, zawierana przez przedsiębiorstwo finansowe umowa kredytowa nie może być dłuższa niż czas w jakim klient osiągał będzie dochód. W przypadku klientów dla których źródłem dochodu jest umowa o pracę, przedsiębiorstwo finansowe dokonując oceny klienta uwzględnia informacje dotyczące pracodawcy klienta. Przedsiębiorstwo finansowe nie uwzględnia w ocenie zdolności kredytowej klienta, otrzymywanych przez niego świadczeń w przypadku gdy mają one charakter socjalny.
7. Przedsiębiorstwo finansowe nie akceptuje w procesie oceny zdolności kredytowej klienta niepełnych danych dotyczących wysokości i źródła dochodu klienta oraz zaniżonych danych dotyczących jego średnich miesięcznych wydatków.

III. Akredytacja sprzedawców

Pośrednik kredytowy oraz osoby działające w jego imieniu, współdziałając z przedsiębiorstwem finansowym w procesie akredytacji sprzedawców, zapewniają:

1. Wykonywanie z należytą starannością i dbałością wszelkich czynności związanych z akredytacją sprzedawców, w tym prowadzenie rejestru sprzedawców oraz gromadzenie informacji dotyczących jakości sprzedawców. Sprawdzeniu podlega



- przedsiębiorstwo sprzedawcy oraz osoby, które w procesie sprzedaży mają występować jako pełnomocnicy sprzedawcy.
2. Dokonywanie weryfikacji stosowanych przez sprzedawcę dokumentów takich jak: umowa sprzedaży, materiały informacyjne o towarze (instrukcje użytkowania, certyfikaty), materiały promocyjne kierowane do klientów (w tym foldery, zdjęcia, zaproszenia na pokazy, opis prezentów), informacje o sposobie pozyskiwania klientów (umowy z dostawcami, skrypty rozmów).
 3. Przeprowadzanie kontroli terenowych sprzedawców przez upoważnionego pracownika pośrednika kredytowego w miejscu prowadzenia działalności przez sprzedawcę umożliwiającą ocenę przedsiębiorstwa sprzedawcy; kontroli podlega siedziba, magazyny, towar, w trakcie wywiadu zbierane są informacje dodatkowe służące ocenie doświadczenia handlowego sprzedawcy oraz przebiegu współpracy z dotychczasowymi dostawcami finansowymi (przedsiębiorstwami finansowymi).
 4. Przeprowadzanie audytów czynności sprzedażowych w trakcie organizowanych przez sprzedawców pokazów handlowych – audyt procesu sprzedaży, ocena rzetelności, prawdziwości i spójności przekazywanych informacji, ocena zgodności prowadzonych działań z obowiązującymi procedurami i instrukcjami pochodzącymi od podmiotów finansujących, oraz z zapisami umownymi.
 5. Składanie przedsiębiorcy finansowemu, z którym współpracuje pośrednik finansowy, dokumentów i informacji niezbędnych do rzetelnej oceny sytuacji gospodarczej i finansowej pośrednika kredytowego oraz współpracujących sprzedawców.

IV. Współpraca pośrednika kredytowego z przedsiębiorstwami finansowymi i sprzedawcami

Pośrednik kredytowy oraz osoby działające w jego imieniu, współdziałając z przedsiębiorstwem finansowym w procesie akredytacji sprzedawców, zapewniają:

1. Niezwłoczne informowanie przedsiębiorcy finansowego, z którym współpracują, o zauważonych symptomach pogarszania się sytuacji ekonomicznej sprzedawców, które mogłyby mieć wpływ na obniżenie standardów sprzedaży, jakości oferowanych przez sprzedawców towarów lub mogłyby mieć wpływ na obniżenie zdolności do regulowania zobowiązań wobec przedsiębiorstw finansowych.
2. Prowadzenie wszelkich czynności związanych z procesem PSC, w ramach którego następuje potwierdzenie z klientem faktu zawarcia umowy sprzedaży i umowy kredytowej, zgodności informacji dotyczących zakupionego towaru w tym jego ceny, cech umowy kredytu ratalnego w tym wysokości kredytu, wysokości raty, ilości rat oraz danych teleadresowych klienta. Podczas PSC, w przypadku pozytywnej weryfikacji danych, klient wyraża zgodę na uruchomienie kredytu i jest informowany o wysyłce dokumentów związanych z zawarciem umowy. PSC przeprowadzany jest w sposób zapewniający ochronę interesów klienta, w przypadku negatywnej weryfikacji danych lub wątpliwości klienta co do chęci uruchomienia umowy kredytowej, kredyt nie jest uruchamiany, a informacja o tym fakcie przekazywana jest do sprzedawcy. Rozmowa powinna być rejestrowana i archiwizowana na potrzeby monitorowania procesu.



3. Wprowadzanie wniosków o zawarcie umowy kredytu ratalnego, po każdorazowym dokonaniu autoryzacji dzwoniącego sprzedawcy w oparciu o ID Sprzedawcy oraz jego dane osobowe, w sposób uniemożliwiający praktyki zmierzające do manipulacji pozyskanymi danymi klienta, w celu podniesienia jego zdolności kredytowej. Zmiana danych dotyczących dochodu klienta możliwa jest wyłącznie w przypadku przedłożenia dokumentu potwierdzającego wysokość dochodów klienta.
4. W przypadku, gdy zaistnieje potrzeba poinformowania klienta o sposobie kontaktu ze sprzedawcą, a w przypadku gdy kontakt ten może być dla klienta utrudniony, podejmowanie kontaktu ze sprzedawcą w imieniu klienta.
5. Prowadzenie rejestru wszystkich zgłoszeń dotyczących procesu odstąpienia od umowy kredytowej oraz pomoc przedsiębiorstwom finansowym i sprzedawcom w obsłudze tych zgłoszeń w zakresie kontaktów odpowiednio z przedsiębiorstwami finansowymi lub sprzedawcami.
6. Prowadzenie i utrzymywanie ogólnodostępnej, działającej na podstawie procedur i wypracowanych standardów obsługi, gwarantującej możliwość rejestracji rozmów z klientami infolinii dla klientów, zapewniającej możliwość otrzymania wszelkich wyczerpujących oraz zrozumiałych dla klienta informacji oraz pomocy w razie gdy klient sygnalizuje taką potrzebę. Infolinia dostępna przez siedem dni w tygodniu, w godzinach 8:00–22:00.

V. Niedozwolone praktyki

Przedsiębiorstwa finansowe, pośrednicy kredytowi oraz osoby działające w ich imieniu nie stosują żadnych metod i sposobów, naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane są następujące działania:

1. Stosowanie sposobów i metod działania, które mogą wprowadzić w błąd klienta, albo wprowadzić niepewność stanu faktycznego lub prawnego. W szczególności niedozwolone jest:
 - 1.1. Przedstawianie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd danych dotyczących oferowanej umowy kredytu ratalnego,
 - 1.2. Przedstawianie lub potwierdzanie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd danych dotyczących towaru, którego zakup finansowany jest przy użyciu umowy kredytu ratalnego lub celu organizowanego spotkania/pokazu.
2. Współpraca ze sprzedawcami, którzy w trakcie prowadzonej działalności handlowej stosują niedozwolone praktyki opisane w punkcie 1.
3. Współpraca ze sprzedawcami, którzy nie przeszli procesu akredytacji, lub którzy posługują się w trakcie wykonywania czynności handlowych osobami, co do których pośrednik kredytowy posiada wiedzę mogącą wskazywać na brak uczciwości i rzetelności tych osób.
4. Wprowadzanie niepełnych lub niepotwierdzonych danych dotyczących wysokości oraz źródła dochodu klienta wnioskującego o zawarcie umowy kredytu ratalnego w celu oceny jego zdolności kredytowej.
5. Niepodawanie informacji lub podawanie niepełnych informacji o warunkach i sposobie odstąpienia od zawartej umowy kredytowej.



-
6. Nieudzielanie klientowi informacji o sprzedawcy lub przedsiębiorstwie finansowym, utrudnianie klientowi kontaktu z tymi podmiotami, wprowadzanie klienta w błąd w powyższym zakresie.
 7. Wykorzystywanie w realizacji własnych celów braku doświadczenia klienta, nadużywanie jego zaufania i wieku, choroby, umysłowej lub fizycznej niepełności, naiwności, braku orientacji lub nieznajomości języka, jak również współpraca ze sprzedawcami, którzy w swojej działalności wykorzystują takie niedozwolone praktyki.
 8. Posługiwanie się nieprawdziwymi danymi lub informacjami dotyczącymi sprzedawców celem uzyskania akredytacji ze strony przedsiębiorstwa finansowego.
 9. Stosowanie sposobów i metod działania, które mogą wprowadzić w błąd przedsiębiorstwo finansowe co do przebiegu procesu odstąpienia od umowy kredytowej, celem uniknięcia lub opóźnienia konieczności zwrotu środków finansowych z tego tytułu.



Konferencja[®]
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym