



PROJEKT

KODEKSU ODPOWIEDZIALNEGO POŻYCZANIA

DLA INSTYTUCJI POŻYCZKOWYCH

SPIS TREŚCI

WSTĘP	- 2 -
I. FILOZOFIA DZIAŁANIA.....	- 3 -
II. OBOWIĄZKI ODPOWIEDZIALNEJ INSTYTUCJI POŻYCZKOWYCH.....	- 3 -
III. ZASADY UDZIELANIA I SPŁATY POŻYCZEK	- 4 -
IV. OBOWIĄZKI WOBEC KLIENTÓW.....	- 6 -
V. REKLAMA I MARKETING	- 8 -
VI. WSPÓŁPRACA Z POŚREDNIKAMI.....	- 8 -
VII. WINDYKACJA	- 9 -
VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	- 10 -

Polski Związek Instytucji Pożyczkowych – Związek Pracodawców

Warszawa styczeń 2019 r.



WSTĘP

KODEKS ODPOWIEDZIALNEGO POŻYCZANIA, przyjęty przez zarząd Polskiego Związku Instytucji Pożyczkowych (PZIP) i rekomendowany do stosowania przez instytucje pożyczkowe w rozumieniu art. 5 pkt 2a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2018 r. poz. 993 z późn. zm.) (dalej zwane jako „Instytucje Pożyczkowe”) to zbiór zasad, które każda odpowiedzialna i profesjonalna Instytucja Pożyczkowa powinna przestrzegać przy reklamowaniu i udzielaniu pożyczek, jak również podczas późniejszej współpracy z klientami, także po całkowitej spłacie pożyczki.

Celem Kodeksu jest wyznaczenie pożądanych norm postępowania przez wszystkie Instytucje Pożyczkowe, ukierunkowanych na zapewnienie wysokiego standardu świadczonych usług oraz możliwie najwyższego poziomu satysfakcji klientów, którzy otrzymali lub planują otrzymać pożyczki w ramach kredytu konsumenckiego. Kodeks opiera się na zasadach uczciwej praktyki handlowej, rzetelności zawodowej, działania w dobrej wierze i zgodnie z najlepszą wiedzą, doświadczeniem oraz odpowiedzialnego udzielania pożyczek.

Kodeks w swojej treści nie zastępuje i nie powiela przepisów obowiązującego prawa, a w szczególności ustawy o kredycie konsumenckim, które przyznają konsumentowi bardzo szeroki zakres praw i ochrony. W związku z tym, treść Kodeksu należy traktować, jako etyczne normy, które uzupełniają przepisy prawa i są wyrazem samoregulacji branży usług pożyczkowych.

Wszystkie Instytucje Pożyczkowe, zarówno zrzeszone, jak i niezrzeszone w Polskim Związku Instytucji Pożyczkowych, są uprawnione do dobrowolnego stosowania niniejszego Kodeksu, a mogą to komunikować poprzez umieszczenie w widocznym miejscu na swoich stronach internetowych treści lub znaku Kodeksu i odnośnika do niniejszego Kodeksu. Zarząd PZIP zapewnia ponadto, że każda osoba, która zainteresowana jest uzyskaniem pożyczki od członków Związku może bezpłatnie i w nieograniczony sposób uzyskać dostęp do niniejszego Kodeksu.



I. FILOZOFIA DZIAŁANIA

1.1. Podstawowe zasady, którymi kierują się Instytucje Pożyczkowe będące sygnatariuszami Kodeksu to:

- a) odpowiedzialne działanie na rzecz klientów,
- b) działanie w dobrej wierze zarówno wobec klientów, jak i pracowników oraz partnerów biznesowych,
- c) działanie zgodnie z etyką w biznesie, z poszanowaniem innych uczestników rynku usług pożyczkowych,
- d) świadczenie usług w sposób innowacyjny z poszanowaniem zwyczajów rynkowych i norm społecznych,
- e) udzielanie pożyczek klientom w możliwie bezpieczny, transparentny i wygodny dla nich sposób;
- f) przekazywanie klientom kompletnych, uczciwych, zrozumiałych i jednoznacznych informacji o kosztach pożyczki, w tym oprocentowaniu i całkowitej kwocie do zwrotu, jak również informacji o terminie spłaty wraz z harmonogramem spłaty, a także o konsekwencjach opóźnienia w spłacie lub jej braku;
- g) prowadzenie, gdy jest to konieczne, działalności edukacyjnej w obszarze finansów osobistych podkreślając przy tym, że zaciągnięte pożyczki powinny być przeznaczane na poprawę jakości życia pożyczkobiorcy lub przyspieszenie realizacji jego celów konsumenckich, które inaczej byłyby nieosiągalne, a których niezrealizowanie wiązałoby się dla niego z niedogodnością lub stratą;
- h) piętnowanie i zwalczanie postaw sugerujących, że krótkoterminowe zobowiązania kredytowe mogą stanowić skuteczny instrument do rozwiązywania długoterminowych problemów finansowych.

II. OBOWIĄZKI ODPOWIEDZIALNEJ INSTYTUCJI POŻYCZKOWYCH

- 2.1. Instytucje Pożyczkowe zobowiązują się stosować do dobrych praktyk rynkowych, zwyczajów branżowych i innych stosowanych powszechnie wytycznych branżowych, o ile nie stoją one w sprzeczności z przepisami prawa oraz realizują zasady odpowiedzialnego pożyczania i profesjonalnego obrotu na rynku kredytu konsumenckiego.
- 2.2. Instytucje Pożyczkowe będą prowadzić swoją działalność zgodnie z prawem, stosując się do przepisów regulujących ich funkcjonowanie, ukształtowanego orzecznictwa, jak również wiążących decyzji, instrukcji i wytycznych instytucji nadzoru takich jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Ochrony Danych Osobowych, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy, i innych, w zakresie realizowanych przez te instytucje ustawowych obowiązków.
- 2.3. Stosujące Kodeks Instytucje Pożyczkowe deklarują, że są świadome, iż podczas wykonywania jakichkolwiek czynności w ramach swojej działalności, ich działania wpływają na reputację pozostałych sygnatariuszy Kodeksu oraz całej branży pożyczkowej. Dlatego też Instytucje Pożyczkowe zobowiązane są powstrzymać się od wszelkich działań, które mogą mieć



negatywny wpływ na reputację pozostałych Instytucji Pożyczkowych deklarujących stosowanie Kodeksu oraz pozostałych podmiotów z branży pożyczkowej.

- 2.4. Instytucje Pożyczkowe podczas każdej czynności związanej z zawieraniem i realizacją umowy pożyczki, udzielają wyczerpującej informacji o prawach i obowiązkach klienta, tak by umożliwić mu podjęcie świadomej i niczym nieskrępowanej decyzji w zakresie zaciągnięcia i wypełnienia zobowiązania.
- 2.5. Instytucje Pożyczkowe zobowiązują się zapewnić odpowiednie szkolenia swoim pracownikom i podwykonawcom tak, aby pracownicy, podwykonawcy i inni reprezentanci w obrocie gospodarczym poznali i stosowali zapisy niniejszego Kodeksu.
- 2.6. Instytucje Pożyczkowe zobowiązują się do informowania PZIP o każdej stwierdzonej przez siebie sytuacji, gdy Instytucja Pożyczkowa będąca sygnatariuszem niniejszego Kodeksu nie przestrzega jego postanowień w relacjach ze swoimi Klientami lub gdy działania innej Instytucji Pożyczkowej będącej sygnatariuszem są nieodpowiednie i mogą naruszyć lub naruszają interesy Klientów. W tym zakresie Instytucje Pożyczkowe, w których wykryto potencjalne nieprawidłowości będą oferowały pełne wsparcie i współpracę z PZIP, a także będą podejmowały działania w celu dostosowania swojej działalności do przepisów prawa oraz postanowień niniejszego Kodeksu.

III. ZASADY UDZIELANIA I SPŁATY POŻYCZEK

- 3.1. W celu zapewnienia, że proponowana pożyczka odpowiada możliwościom finansowym klienta oraz w celu zapobiegania zaciąganiu nadmiernych zobowiązań finansowych przez klienta, przed udzieleniem pożyczki, wykorzystując własną najlepszą wiedzę i doświadczenie oraz dostępne na rynku rozwiązania, Instytucje Pożyczkowe dokonują oceny ich zdolności do wywiązywania się ze zobowiązań związanych ze spłatą pożyczki.
- 3.2. Instytucje Pożyczkowe w ramach odpowiedzialnego pożyczania dokładają starań, by pozyskać informacje o liczbie otwartych lub częstotliwości zaciągania zobowiązań kredytowych przez klienta wnioskującego o pożyczkę. W przypadku uzyskania informacji o przeterminowanych zobowiązaniach klienta powyżej 1000 zł i 60 dni lub w przypadku, kiedy klient zaciągnął co najmniej 4 nowe zobowiązania w ostatnich 3 miesiącach i pozostają one niespłacone, Instytucja Pożyczkowa powinna odmówić udzielenia pożyczki.
- 3.3. Instytucje Pożyczkowe dbają o to, by informacja o odmowie przyznania pożyczki była przekazana klientom w profesjonalnej formie. Sygnatariusze Kodeksu powinni zachować przejrzystą, pełną szacunku i otwartości postawę w stosunku do Klientów, których wnioski o pożyczkę nie zostały pozytywnie rozpatrzone. W takich sytuacjach Instytucja Pożyczkowa wskazuje bazę danych, w której znajdują się negatywne dane o zadłużeniu Klienta.
- 3.4. Niewskazane jest udzielanie kolejnej pożyczki przez tą samą Instytucję Pożyczkową w sytuacji, w której klient nie spłacił w całości poprzedniego zobowiązania, nawet jeżeli analiza jego sytuacji



finansowej wskazuje, że posiada odpowiednią zdolność kredytową. Powyższe zalecenie nie dotyczy udzielenia pożyczki o charakterze konsolidacyjnym.

- 3.5. Przy dokonywaniu oceny wiarygodności kredytowej potencjalnego Klienta, Instytucje Pożyczkowe zobowiązane są dołożyć starań, aby ustalić jego faktyczną sytuację finansową, również na podstawie danych z baz zewnętrznych.
- 3.6. Wzory umów, regulaminów i wszystkich innych dokumentów, które otrzymuje Klient przy zawieraniu umowy pożyczki, za pośrednictwem strony internetowej Instytucji Pożyczkowej, powinny być dostępne na tej stronie internetowej w sposób umożliwiający swobodne zapoznanie się z ich treścią przed podjęciem decyzji o zawarciu umowy.
- 3.7. Instytucje Pożyczkowe dbają o najwyższą jakość umów zawieranych z Klientami w szczególności ich zgodności z przepisami aktualnie obowiązującego prawa, w tym przykładają szczególną uwagę, by ich treść była zrozumiała, a objętość nie wpływała na transparentność i czytelność dla przeciętnego odbiorcy.
- 3.8. Umowy zawierane przez Instytucje Pożyczkowe zawierać mogą tylko takie sposoby zabezpieczenia zobowiązań, które są współmierne do kwoty udzielonej pożyczki oraz terminów jej spłaty. Niedopuszczalne jest stosowanie zabezpieczeń rażąco przewyższających wartość udzielanego świadczenia.
- 3.9. Instytucje Pożyczkowe zobowiązują się wyjaśnić Klientowi, w jaki sposób i za pośrednictwem jakich kanałów komunikacji może skontaktować się z Instytucją Pożyczkową, a także wskazać, w jaki sposób i za pośrednictwem jakich środków Instytucja Pożyczkowa kontaktować będzie się z Klientem. Instytucje Pożyczkowe zapewniają możliwie najprostszemu i najszybszemu sposobowi kontaktu z Klientem, w szczególności nie powinny wymagać formy pisemnej w przypadku, gdy taki kontakt możliwy jest w formie elektronicznej. Powyższe postanowienia nie naruszają obowiązku zastosowania formy oświadczenia woli wymaganej przepisami prawa.
- 3.10. Klient powinien mieć możliwość uzyskania od Instytucji Pożyczkowej w każdym czasie informacji o wysokości zobowiązania, jego składnikach i harmonogramie spłaty pożyczki.
- 3.11. Instytucje Pożyczkowe wspierają Klientów w polubownej spłacie przeterminowanych zobowiązań. W przypadkach zmiany harmonogramu spłaty zaległej pożyczki, należy dołożyć wszelkich starań, aby odpowiadał on sytuacji i możliwości finansowym Klienta. Instytucje Pożyczkowe udzielają wsparcia Klientom w przypadku złożenia wniosku o zmianę harmonogramu lub restrukturyzacji pożyczki oraz dostarczają kompletnych i jasnych informacji na temat ryzyka i kosztów związanych z taką zmianą.



IV. OBOWIĄZKI WOBEC KLIENTÓW

- 4.1. Instytucje Pożyczkowe w relacjach z Klientami powinny kierować się następującymi zasadami:
- Przedstawianie Klientom przejrzystych ofert;
 - Niestosowanie środków i metod reklamowych oraz innych produktów finansowych lub ubezpieczeniowych mających na celu przymuszenie Klientów do zawarcia umów pożyczek;
 - Przekazywanie informacji przedumownych oraz treści umów w terminach, które umożliwiają Klientom swobodne zapoznanie się ze wszystkimi ich warunkami;
 - Dostarczanie informacji w sposób niewprowadzający w błąd;
 - Udzielanie rzetelnych informacji, wyjaśnień i pomocy klientom już na etapie wnioskowania o pożyczkę,
 - Zawieranie umów zgodnie z odpowiednimi przepisami obowiązującymi w dniu podpisania umowy;
 - Przejrzyste, prawidłowe i pełne prezentowanie klientom kosztów kredytu;
 - Informowanie Klienta o zobowiązaniach związanych z zaciągnięciem pożyczki.
- 4.2. Instytucje Pożyczkowe zobowiązują się:
- Zachować pełną poufność wszelkich informacji na temat Klienta, z wyjątkiem przypadków, w których prawo dopuszcza lub zobowiązuje Instytucję Pożyczkową do ujawnienia takich informacji instytucjom upoważnionym na mocy prawa;
 - Zapewnić środki bezpieczeństwa niezbędne do przetwarzania i przechowywania danych osobowych Klienta z zachowaniem pełnej poufności i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - Zapewnić przekazywanie danych osobowych Klienta wyłącznie upoważnionym do tego podmiotom.
- 4.3. Każdy klient przed złożeniem wniosku o pożyczkę ma prawo bez zbędnej zwłoki uzyskać od Instytucji Pożyczkowej, której ofertą jest zainteresowany, wszystkie regulowane przepisami ustaw i praktyk rynkowych informacje niezbędne do świadomego zawarcia umowy o pożyczkę. W tym celu Instytucja Pożyczkowa m.in.
- Dostarcza Klientowi informacje niezbędne do podjęcia decyzji o zaciągnięciu pożyczki;
 - przekazuje Klientowi jasne i jednoznaczne informacje o całkowitych kosztach pożyczki, sposobie spłaty pożyczki, a także konsekwencjach, wynikających z ewentualnego niewypełnienia zobowiązań wynikających z umowy pożyczki;
 - na wniosek Klienta udziela wyjaśnień dotyczących postanowień zawartych w umowie pożyczki i innych informacji, które zostaną przekazane Klientowi (w tym informacji o płatnościach dokonanych przez Klienta).
 - Informuje Klienta o prawie, skutkach i terminie na odstąpienie od umowy pożyczki.
- 4.4. Instytucje Pożyczkowe mają obowiązek umieścić na swojej stronie internetowej informacje o wpisie do Rejestru Instytucji Pożyczkowych prowadzonego przez KNF wraz z linkiem do tego rejestru.
- 4.5. Wskazane jest, aby Instytucje Pożyczkowe, stosujące Kodeks, uczestniczyły w Systemie Bezpieczny PESEL i informowały o tym klientów poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na swoich stronach internetowych. Uczestnictwo w systemie wymiany informacji o peselach zastrzeżonych pod patronatem Polskiego Związku Instytucji Pożyczkowych jest bezpłatne.



- 4.6. W celu ochrony interesów swoich członków i ich Klientów, Polski Związek Instytucji Pożyczkowych prowadzi bezpłatną infolinię pomocy prawnej i doradztwa finansowego, służącą do uzyskania bezstronnej informacji na temat rynku pożyczkowego w Polsce. Klient Instytucji Pożyczkowej uprawniony jest do złożenia skargi na działalność Instytucji Pożyczkowych za pośrednictwem infolinii. Numer bezpłatnej infolinii dostępny jest na stronie Związku.
- 4.7. Instytucje Pożyczkowe stosują rozwiązania, które mają na celu przeciwdziałanie negatywnym konsekwencjom finansowym związanym z tzw. „kradzieżą tożsamości”. Instytucje Pożyczkowe działają w taki sposób, by osoby będące ofiarami kradzieży tożsamości, których dane zostały wykorzystane do wyłudzenia pożyczki w danej Instytucji Pożyczkowej, otrzymały bez zbędnej zwłoki i według jasnych procedur, wszelkie informacje niezbędne do wyjaśnienia sprawy i nieobciążania takiej osoby żadnymi kosztami związanymi z wyłudzoną pożyczką. Na podstawie uzyskanych dokumentów i wiarygodnych informacji potwierdzających kradzież tożsamości, Instytucja Pożyczkowa wstrzymuje działania windykacyjne w stosunku do osoby, której dane zostały skradzione.
- 4.8. Instytucje Pożyczkowe zobowiązane są wdrażać procedury i systemy mające na celu przeciwdziałanie wyłudzeniom pożyczek.
- 4.9. Instytucje Pożyczkowe mają prawny obowiązek znać swoich Klientów i w tym celu pozyskują niezbędne informacje na temat jego tożsamości i sytuacji finansowej oraz stosują rozwiązania techniczne mające na celu przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Instytucje Pożyczkowe powinny odmówić zawarcia umowy pożyczki z Klientem w sytuacji, w której nie są w stanie w sposób dostateczny zidentyfikować Klienta.
- 4.10. Instytucje Pożyczkowe zobowiązane są do wnikliwego badania zgłoszeń i reklamacji Klientów, udzielania odpowiedzi na reklamacje bez zbędnej zwłoki, z zachowaniem terminów ustawowych, w tym w szczególności do badania ewentualnych zawiadomień dotyczących oszustw przy zawieraniu umów pożyczek.
- 4.11. Każda Instytucja Pożyczkowa jest zobowiązana do przyjęcia wewnętrznych procedur zgodnych z obowiązującym prawem i zasadami niniejszego Kodeksu w zakresie rozpatrywania reklamacji Klientów. W tym celu Instytucje Pożyczkowe dostarczą Klientom wszelkie niezbędne dane kontaktowe oraz umieszczą w sposób widoczny godziny pracy dedykowanego centrum obsługi telefonicznej oraz adresów online i informacji na temat placówek, do których Klient może się udać.
- 4.12. Instytucje Pożyczkowe zobowiązują się zapewniać stałe szkolenie zawodowe i podnosić kwalifikacje pracowników zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji.
- 4.13. Instytucje Pożyczkowe dokładają starań, aby ich oferta była dostępna również dla osób z niepełnosprawnością fizyczną.



V. REKLAMA I MARKETING

- 5.1. Instytucje Pożyczkowe dbają o to, by reklamowane przez nich oferty pożyczek i inne działania marketingowe spełniały przyjęte standardy rynkowe, w szczególności kładą nacisk na czytelność i jakość przekazu reklamowego.
- 5.2. Instytucje pożyczkowe przestrzegają Kodeksu Dobrych Praktyk Reklamy Kredytu Konsumentckiego sygnowanego przez Związek Banków Polskich i Polski Związek Instytucji Pożyczkowych.
- 5.3. Instytucje Pożyczkowe, w szczególności w przekazie reklamowym, nie mogą celowo wykorzystywać braku wiedzy lub doświadczenia konsumentów sugerując, że zaciągnięcie zobowiązania w instytucji pożyczkowej może rozwiązać problem finansowy klienta wynikający z nadmiernego zadłużenia.
- 5.4. Przekaz reklamowy stosowany przez Instytucje Pożyczkowe nie może naruszać renomy i dobrego imienia innych podmiotów działających na rynku pożyczek.
- 5.5. Instytucje Pożyczkowe stosujące reklamę outdoorową kładą nacisk na zachowanie równowagi estetycznej krajobrazu.
- 5.6. Przekazy reklamowe pożyczek powinny, w sposób jak najbardziej przejrzysty i czytelny, prezentować rzeczywistą ofertę Instytucji Pożyczkowej oraz nie naruszać dobrych obyczajów.
- 5.7. Tekst reklamowy nie powinien zawierać terminów i wyrażień, które mogłyby wprowadzić Klienta w błąd, niezależnie od formy przekazu (pisemna, słowna i/ lub obrazowa);

VI. WSPÓŁPRACA Z POŚREDNIKAMI

- 6.1. Instytucje Pożyczkowe zobowiązane są nawiązywać współpracę wyłącznie z takimi brokerami działającymi stacjonarnie, pośredniczącymi w sprzedaży produktów oferowanych przez Instytucje Pożyczkowe, którzy gwarantują, że:
 - a) kierują się dobrem Klientów, poszanowaniem obowiązków wynikających z uczciwości, godności i dobrych obyczajów, wykonują czynności zawodowe według najlepszej wiedzy, w sposób rzetelny oraz z zachowaniem należytej staranności.
 - b) nie naliczają i nie pobierają od Klientów dodatkowej prowizji od pożyczek, przy których udzieleniu pośredniczą,
 - c) przekazywane przez nich informacje oraz reklamy są obiektywne, rzetelne i wyważone, zgodne z normami etycznymi, dobrymi obyczajami, a także zgodne z obowiązującymi przepisami.
 - d) wszelkie fakty, dane i informacje otrzymane od Instytucji Pożyczkowych oraz od Klienta będą zachowane w tajemnicy, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w odrębnych ustawach.
- 6.2. Instytucje Pożyczkowe zobowiązane są nawiązywać współpracę z sieciami i wydawcami afiliacyjnymi online, które:



- a) prezentują wyłącznie aktualne oferty oraz stosują się do regulaminów udostępnionych przez Instytucje Pożyczkowe i sieć afiliacyjną.
- b) stosują się do dobrych praktyk rynkowych w szczególności nie używają metod mających na celu wyłudzenie prowizji np. cookie stuffing (polegający na nadawaniu plików cookie, bez faktycznego przekierowania na stronę reklamodawcy).
- c) nie wprowadzają Klienta w błąd, w szczególności, co do reklamowanych funkcjonalności produktów i usług.
- d) stosują się do zasad zawartych w Kodeksie Dobrych Praktyk Reklamy Kredytu Konsumentckiego, o którym mowa w pkt 5.2. powyżej.

VII. WINDYKACJA

- 6.1. W przypadku powstania zadłużenia Klienta Instytucja Pożyczkowa powinna dążyć do polubownego rozstrzygnięcia sprawy oraz powinna w pierwszej kolejności proponować środki i sposoby zapłaty, które pozwolą na spłatę zaległych zobowiązań w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla Klienta.
- 6.2. Podczas podejmowania działań wobec Klienta, którego wierzytelności znajdują się w procedurze windykacyjnej lub w postępowaniu sądowym należy zapewnić, że czynności podejmowane wobec dłużnika spełniają standardy etyczne i ukierunkowane są na współpracę oraz polubowne rozwiązanie problemu braku spłaty.
- 6.3. Instytucja Pożyczkowa umieszcza na swojej stronie internetowej informacje o tym, że pożyczkobiorca mogący mieć problem ze spłatą zobowiązania w terminie, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Instytucję Pożyczkową. Instytucja Pożyczkowa wskazuje kanał komunikacji niezbędny do wykonania takiego powiadomienia.
- 6.4. W przypadku, gdy Klient opóźnia się ze spłatą pożyczki Instytucja Pożyczkowa kontaktuje się z nim w celu ustalenia przyczyny opóźnienia i wskazania możliwych rozwiązań.
- 6.5. Instytucje Pożyczkowe wybierając dostawcę usług windykacyjnych kierują się swoją najlepszą wiedzą i profesjonalizmem rynkowym uwzględniając przy tym, że działania windykacyjne powinny być prowadzone w zgodzie ze standardami i obyczajami tego rynku.
- 6.6. Instytucja Pożyczkowa nadzoruje działania zewnętrznych dostawców usług windykacyjnych oraz bada zgłoszone przypadki naruszenia praw Klientów w wyniku działań windykacyjnych.
- 6.7. Zakazane jest podejmowanie działań windykacyjnych, które mogą stać w sprzeczności z zasadami niniejszego Kodeksu. W tym zakresie Instytucje Pożyczkowe dołożą wszelkich starań, aby zasady niniejszego Kodeksu dotyczące reguł postępowania w stosunku do Klientów znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej były stosowane przez firmy windykacyjne, z którym Instytucja Pożyczkowa współpracuje.



VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

7. Instytucje Pożyczkowe przystępujące do Kodeksu Odpowiedzialnego Pożyczenia, w terminie 6 miesięcy od deklaracji stosowania zobowiązują się dobrowolnie do przyjęcia i wdrożenia postanowień niniejszego dokumentu do praktyki działalności gospodarczej.