



česká leasingová a finanční
a s o c i a c e

Etické předpisy **ČLFA**

Česká leasingová a finanční asociace



Etické předpisy ČLFA

Kodex jednání členů asociace (závazný od r. 1994)	3
Memorandum ČLFA na ochranu spotřebitele při poskytování leasingových služeb (závazné od r. 2001)	5
Memorandum ČLFA k ochraně spotřebitele při poskytování spotřebitelských úvěrů (závazné od r. 2010)	6
Etický kodex finančního trhu (pro členy ČLFA závazný od r. 2008)	8
Zásady projednávání prohřešků členských společností proti etickému kodexu ČLFA (závazné od r. 2011)	10

Kodex jednání členů České leasingové a finanční asociace

Finanční produkty nabízené členy ČLFA, zejm. leasing, spotřebitelské úvěry, splátkové prodeje a factoring, plní v naší tržní ekonomice významnou úlohu při naplňování řady podnikatelských záměrů i při uspokojování potřeb domácností. S ohledem na významnou úlohu poskytovatelů těchto produktů při zajišťování investic, posilování odbytu, financování podnikatelských aktivit, vytváření pracovních příležitostí a s přihlédnutím k jeho podílu na celkovém ekonomickém rozvoji je žádoucí upravit zásady podnikatelské a obchodní etiky v praxi jednotlivých členů asociace, a to jak ve stycích se zákazníky a dodavateli, tak ve vztazích se státními orgány. Na těchto základech musí být postaveny i vzájemné styky členů asociace.

K zajišťování žádoucího chování svých členů přijala Česká leasingová a finanční asociace tento kodex.

1. Dodržování zákonů a zásad poctivého podnikání v obchodních aktivitách členů asociace

3 | Společnosti sdružené v České leasingové a finanční asociaci respektují ve své činnosti právní řád ve všech jeho souvislostech. Důsledně se řídí obecnými zásadami podnikatelské a obchodní etiky a vycházejí z podmíněnosti dlouhodobé prosperity jejich dodržováním. Dbají na vysokou profesionalitu poskytovaných služeb. Podporují ve svých aktivitách, pokud je to možné a účelné, projekty vyhovující kritériím ochrany životního prostředí a rozvoje nových a obnovitelných zdrojů energie. Řídí se zásadami správy a řízení společností prosazovanými OECD.

2. Vztahy členských společností se zákazníky a s dodavateli

Členové asociace uvádějí ve svých informačních, propagačních a reklamních materiálech výlučně ověřené a pravdivé údaje, které nejsou způsobilé uvést zákazníka v omyl. O nabízených a poskytovaných službách podávají úplné, aktuální a srozumitelné informace a stejný postup zajistí i v případech, kdy se zákazníkem jedná jejich jménem v souvislosti s uzavřením nebo plněním příslušné smlouvy dodavatelé, prodejci či jiné třetí osoby. Dodržují požadavky věcnosti a serióznosti reklamy. Postupují v souladu s Kodexem zásad etické reklamní praxe v ČR vydaným Radou pro reklamu. V odbytových praktikách respektují pravidla hospodářské soutěže.

Své služby neposkytnou žadatelům, u kterých je při jednání o smluvním vztahu ze zjištěných skutečností zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že by nemohli nebo nechtěli dostát smluvním závazkům.

Postupují důsledně při zjišťování identity a prověřování důvěryhodnosti zájemců o jimi nabízené služby i při ověřování připravenosti a schopnosti zájemců plnit povinnosti podle příslušné smlouvy. Chrání důsledně jiné informace zjištěné ve styku se zákazníky.

Členové asociace předkládají zákazníkům návrhy smluv o poskytnutí příslušné finanční služby (včetně obecných obchodních podmínek) vyhovující požadavkům na úplnost, jasnost a srozumitelnost celkového textu i jednotlivých formulací. Objasňují zejména zákazníkům finanční náležitosti poskytovaných služeb, jakými jsou např. leasingové navýšení, leasingový koeficient a leasingový faktor aplikovaný v příslušné leasingové transakci a obdobné kategorie užívané ve smlouvách o jiných finančních produktech. Oznamují včas a písemně změny podmínek uzavřené smlouvy, pokud k nim je poskytovatel služby smluvně zmocněn či pokud má tento postup oporu v platném právu. Reagují věcně a bez zbytečného prodlení na opodstatněné požadavky zákazníků týkající se uzavřeného obchodu. Při ukončení smlouvy, zejm. při mimořádném resp. předčasném, postupují členové důsledně v souladu s právem a se smluvními podmínkami, s důrazem na spravedlivé, transparentní a co nejrychlejší vypořádání vzájemných finančních nároků a uspokojení práv z uzavřeného vztahu, s co největší vstřícností k potřebám a možnostem zákazníka, kterou lze spravedlivě požadovat vzhledem k okolnostem ukončení smluvního vztahu a k jednání zákazníka po dobu trvání smluvního vztahu.

V souvislosti s naplňováním příslušné smlouvy poskytují zákazníkovi podle svých možností potřebnou součinnost a na jeho žádost sdělí právní, daňové, účetní, pojišťovací a jiné potřebné informace, pokud to není v rozporu s obchodním tajemstvím, s povinností mlčenlivosti či s obecně závaznými právními předpisy.

Pokud se nabízené služby týkají financování konkrétních majetkových hodnot, členové asociace působí na jejich dodavatele popř. výrobce nebo prodejce, aby dodržovali dohodnutou popř. standardní kvalitu dodávaných výrobků a služeb, záruční dobu, servisní a reklamační podmínky i bezpečnost těchto předmětů.

Ve vztazích se zákazníky i ve styku s orgány státu berou členské společnosti v maximální možné míře v úvahu zásady postupu v záležitostech neobchodní povahy dohodnuté v rámci asociace v rámci platného práva ČR, včetně memoranda asociace k ochraně spotřebitele při poskytování leasingových služeb.

Své zákazníky, dodavatele a další obchodní partnery členské společnosti asociace vhodnou formou informují o existenci tohoto kodexu a seznámí zájemce s jeho obsahem.

V zájmu ochrany zákazníků udržují členové asociace svoji kapitálovou vybavenost na žádoucí úrovni. Přijímají i další opatření k vyloučení resp. k co nejrozsáhlejšímu snížení rizik jejich platební neschopnosti či úpadku pro zákazníky, včetně nezatěžování jejich majetku nad rámec přijatých úvěrů.

3. Vztahy členů asociace

Členové asociace dodržují ve vzájemných stycích pravidla hospodářské soutěže. Naplňují důsledně opatření dohodnutá v zájmu prevence a postihu neseřízných a jinak problematických zákazníků a dodavatelů, včetně sdílení poznatků ze styku s nepoctivými a jinak problematickými zákazníky. Podporují vzájemnou výměnu zkušeností a poznatků z poskytování finančních služeb, pokud není dotčeno obchodní tajemství a obchodní politika jednotlivých členů, chráněné zájmy jejich zaměstnanců, zákazníků a jiných obchodních partnerů.



Členové asociace vystupují ve vzájemných vztazích korektně. Zaměstnává-li člen asociace pracovníka, který dříve působil u jiné členské společnosti, nebude po něm požadovat informace tvořící předmět obchodního tajemství předchozího zaměstnavatele. Vzájemné rozpory řeší členové asociace mezi sebou, pokud možno, dohodou.

4. Úkoly České leasingové a finanční asociace

Asociace podporuje dostupnými prostředky vysokou kvalitu služeb poskytovaných členskými společnostmi a napomáhá tomu informačními, analytickými, vzdělávacími a jinými akcemi. Zprostředkuje výměnu zkušeností členských společností, pokud tím nejsou dotčeny jejich obchodní zájmy.

Asociace zajišťuje distribuci tohoto kodexu partnerským subjektům a dalším zájemcům. Objasňuje poslání a obsah kodexu ve své informační a vzdělávací činnosti.

Na pravidelných členských schůzích posuzuje soulad činnosti členů s obsahem kodexu. Přijímá opatření k postupnému naplňování jeho zásad v činnosti asociace i všech jejích členů.

Představenstvo posuzuje situace a jednání, které mohou poškodit postavení a pověst finančních produktů nabízených členy ČLFA a po-

skytovatelů těchto produktů nebo porušení tohoto kodexu kteroukoliv členskou společností, zejména pokud je na ně upozorní s příslušnými podklady člen asociace.

Asociace zajišťuje a koordinuje kontakty se státními orgány, a také s příslušnými nevládními subjekty, včetně sdružení na ochranu spotřebitelů, při sledování účinnosti právní úpravy ekonomických aktivit a při přípravě nových právních předpisů týkajících se produktů nabízených jejími členy a poskytovateli nebankovních finančních služeb.

Spolupůsobí při shromažďování a vyhodnocení statistických dat o nebankovních finančních službách v ČR.

Svým členům poskytuje smířčí služby, pokud je o ně požádána.

Užívání loga asociace a údaje o členství v asociaci v obchodní, informační, propagační a reklamní činnosti členských společností je i vyjádřením ztotožnění se stanovami, podpory přijatých závěrů asociace a vázanosti obsahem tohoto kodexu.

Členské společnosti se ve své činnosti řídí tímto kodexem. Vyzývají k dodržování jeho zásad i ostatní poskytovatele nebankovních finančních služeb působící v České republice.

Memorandum Asociace leasingových společností ČR k ochraně spotřebitele při poskytování leasingových služeb

Asociace leasingových společností ČR chápe a plně respektuje vývoj v legislativě EU jakož i v národní legislativě, který sleduje poskytnutí zvláštní či zesílené ochrany spotřebitelům, tedy zákazníkům, kteří poptávají či přijímají služby, resp. zboží, jako nepodnikající fyzické osoby. Asociace leasingových společností ČR se proto rozhodla, pokud jde o vztahy se spotřebiteli, dále rozvinout některé obecné principy platného Etického kodexu členů Asociace leasingových společností ČR a přijmout toto **memorandum**:

Společnosti sdružené v Asociaci leasingových společností ČR (dále jen „společnosti“) zachovávají při nabízení, uzavírání a správě leasingových obchodů s nepodnikajícími fyzickými osobami (spotřebiteli) dále uvedené zásady:

- I. Společnosti poskytují spotřebiteli srozumitelnou, úplnou a přesnou informaci o pořizovací ceně předmětu leasingu.
- II. Společnosti uvádí jak v nabídce tak v samotné příslušné leasingové smlouvě přesné údaje o výši leasingových splátek a jiných plateb včetně všech poplatků, které jsou s uzavřením a standardním průběhem smlouvy spojeny, tak, aby spotřebitel byl schopen sám bez obtíží stanovit celkovou cenu příslušné leasingové služby.
- III. Společnosti po uzavření leasingové smlouvy mění výši leasingových splátek uvedenou v příslušné leasingové smlouvě bez souhlasu spotřebitele pouze tehdy, je-li možnost změny výše splátek ve smlouvě sjednána a jsou-li dodrženy podmínky, které smlouva pro takovou změnu stanoví. Splnění podmínek pro změnu výše splátek nesmí být závislé pouze na vůli leasingové společnosti. Obdobný princip platí pro případnou změnu lhůt splatnosti leasingových plateb.
- IV. Společnosti informují spotřebitele o zpoplatnění případných doplňkových (nadstandardních) služeb. V takovém případě postačuje odkaz na příslušný – spotřebiteli přístupný – ceník.
- V. Společnosti umožňují spotřebiteli předčasné splacení leasingu. V takovém případě přiměřeným způsobem zohlední dřívější splac-

ení leasingu v té části leasingové splátky, která zahrnuje úrokové náklady.

VI. Společnosti přesně informují spotřebitele o způsobu a podmínkách pojištění předmětu leasingu, pokud příslušné pojištění nesjednává přímo spotřebitel.

VII. Společnosti poskytují spotřebiteli přiměřenou nutnou součinnost k tomu, aby spotřebitel mohl uplatňovat nároky z vad předmětu leasingu u prodejce (dodavatele) předmětu leasingu. Společnosti se v souvislosti s reklamačním řízením zdrží jednání, které by bylo v rozporu se zájmy spotřebitele.

VIII. Společnosti bezdůvodně neodmítnou žádost spotřebitele o předčasné ukončení leasingové smlouvy nebo o převod práv a povinností leasingového nájemce na jiný subjekt, pokud je spotřebitel připraven uhradit případné náklady či poplatky s tím spojené a pokud subjekt, na kterého má být leasingová smlouva převedena, vyhoví bonitním požadavkům příslušné společnosti.

IX. V případě předčasného či mimořádného ukončení leasingové smlouvy společnost provádí spravedlivé finanční vypořádání s klientem, ve kterém zohlední na jedné straně veškeré náklady, které jí v souvislosti se smlouvou vznikly (pořízení předmětu leasingu, úrokové náklady, náklady na poskytnuté služby, náklady spojené s ukončením smlouvy, atd.) a na straně druhé zejména veškerá plnění přijatá od klienta nebo od třetích osob v souvislosti se smlouvou a jejím ukončením. Při vypořádání jsou společnosti oprávněny požadovat případné vícenáklady či sankce, pokud k ukončení leasingové smlouvy došlo v důsledku porušení právní povinnosti ze strany spotřebitele.

X. Společnosti pravdivě informují spotřebitele o výtěžku z prodeje předmětu leasingu po mimořádném či předčasném ukončení leasingové smlouvy stejně jako o nákladech spojených s tímto prodejem, ledaže k ukončení smlouvy došlo v důsledku porušení právní povinnosti ze strany spotřebitele.

XI. Společnosti informují spotřebitele o všech výše uvedených údajích a právech spotřebitele vhodným a pro spotřebitele srozumitelným způsobem.

XII. Společnosti podle své úvahy a možností v přiměřeném rozsahu aplikují výše uvedené zásady i na vztahy s těmi subjekty, které nejsou spotřebiteli.

Toto memorandum se schválením členskou schůzí stává nedílnou součástí Etického kodexu Asociace leasingových společností ČR.

V Praze dne 28. ledna 2002



Memorandum České leasingové a finanční asociace k ochraně spotřebitele při poskytování spotřebitelských úvěrů

(ve znění změn a doplňků schválených členskou schůzí ČLFA
25. března 2013)

Česká leasingová a finanční asociace (ČLFA) sleduje, podporuje a plně respektuje vývoj a aplikaci platných i přípravu nových předpisů EU a obecně závazných právních předpisů ČR, které poskytují či mají poskytnout zvláštní nebo zesílenou ochranu spotřebitelům na finančním trhu – zákazníkům, kteří poptávají či přijímají finanční služby jako nepodnikající fyzické osoby.

ČLFA se v zájmu ochrany spotřebitelů rozhodla rozpracovat pro poskytování spotřebitelských úvěrů některé obecné principy platného Kodexu jednání členů ČLFA a přijmout toto **memorandum**:

Společnosti sdružené v ČLFA (dále jen „společnosti“) zachovávají při nabízení, uzavírání a správě spotřebitelských úvěrů dále uvedené zásady:

I. Společnosti postupují v souladu se zásadami odpovědného úvěrování.

II. Společnosti respektují zjevné, oprávněné a opodstatněné individuální zájmy a potřeby spotřebitele, a to jak před uzavřením smluvního vztahu, tak po celou dobu jeho trvání. Společnosti nabízejí spotřebiteli finanční produkt přizpůsobený individuálním potřebám a možnostem spotřebitele, a to v souladu s informacemi, které jsou spotřebitelem Společnosti poskytnuty.

III. Společnosti se zdrží nekalých praktik vymezených v § 4 a násl. zákona č. 634/92 Sb., o ochraně spotřebitele, a v jeho přílohách resp., od jejich účinnosti, v *platném občanském zákoníku*, jakož i dalších klamavých, agresivních, zavádějících a v jiném ohledu nekalých praktik a postupů, které jsou vymezeny v příloze č. 1 tohoto memoranda. Distančují se od praktik a postupů třetích osob poškozujících spotřebitele a parazitujících na dobré pověsti a chodu finančního trhu, které jsou vymezeny v příloze č. 2 tohoto memoranda.

IV. Společnosti dostatečně, dostupnými prostředky a s využitím přiměřených metod, procedur a případně databází ověřují před uzavřením

smlouvy o spotřebitelském úvěru schopnost a připravenost žadatelů o úvěr k jeho splacení, a to s cílem předejít jejich nezdravému zadlužování, které může vést až k předlužení. Za tím účelem posuzují vhodnost služby pro klienta na základě skutečností zjištěných při jednání o smluvním vztahu a nenabízejí službu takovému klientovi, u kterého je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že by nemohl dostát svým smluvním závazkům.

V. Společnosti zpřístupňují před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru informace, týkající se rizika spojeného s prodlením při splátkách. V případě nemožnosti či neschopnosti splácet úvěr vzniklé v průběhu trvání smluvního vztahu, jsou Společnosti připraveny poskytnout na vyžádání klientovi přiměřené *bezplatné* poradenství související s řešením jeho situace.

VI. Společnosti ve smlouvě o spotřebitelském úvěru uvádějí jasně a vstížitně práva a povinnosti spotřebitele, jakož i práva a povinnosti poskytovatele úvěru .

VII. Společnosti informují klienta před uzavřením smlouvy o celkové výši splátky a jiných plateb, které jsou spojeny s uzavřením a s dohodnutým průběhem smlouvy a o celkové částce, kterou je spotřebitel povinen poskytovateli úvěru uhradit.

VIII. Společnosti po uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru mění výši splátek uvedenou ve smlouvě bez souhlasu spotřebitele pouze tehdy, je-li možnost takové změny ve smlouvě sjednána a jsou-li dodrženy podmínky, které smlouva pro takovou změnu stanoví. Splnění podmínek pro změnu výše splátek nesmí být závislé pouze na vůli společnosti. Obdobný princip platí pro případnou změnu lhůt splatnosti.

IX. Společnosti informují spotřebitele o zpoplatnění případných doplňkových (nadstandardních) služeb, zejm. těch, které jsou povinné pro získání spotřebitelského úvěru nebo pro jeho získání za nabízených podmínek.

X. Společnosti se zdrží návrhu na zapracování smluvních sankcí do smlouvy o spotřebitelském úvěru, jejichž povaha a výše je ve zjevném nesouladu se *závažností* nesplněné povinnosti. Společnosti vyvinou úsilí k tomu, aby v případě vymáhání pohledávek vzniklých z poskytnutí spotřebitelských úvěrů byly použity přiměřené způsoby a prostředky.

XI. Společnosti vyvinou úsilí k tomu, aby postoupení práv věřitele ze smlouvy o spotřebitelském úvěru nezpůsobilo, že se spotřebitel ocitne v méně výhodném postavení.

XII. Společnosti deklarují, že v případě, kdy je daný úvěr nabízen prostřednictvím jimi určeného zástupce/zprostředkovatele, budou při

výběru a sjednávání podmínek spolupráce s ním postupovat s odbornou péčí tak, aby prostřednictvím zástupce/zprostředkovatele byly zájemci o úvěr poskytovány informace a vysvětlení v rozsahu a kvalitě umožňující mu učinit informované rozhodnutí.

XIII.

Společnosti zajistí ochranu osobních údajů spotřebitele získaných při jednání o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru a při jejím plnění a důvěrnost údajů ze smluvního vztahu.

XIV.

Společnosti řádně a v přiměřené lhůtě vyřizují písemná (e-mailová, faxová) a telefonická podání a stížnosti klientů určené konkrétní společnosti.

XV.

Společnosti vhodným způsobem informují spotřebitele o existenci Memoranda.

Toto memorandum se schválením členskou schůzí stává nedílnou součástí Kodexu jednání členů České leasingové a finanční asociace.

V Praze dne 29. března 2010

Příloha č. 1 – Katalog nekalých obchodních praktik a činností, od nichž se jako poskytovatelé spotřebitelských úvěrů sdržení v ČLFA distancujeme:

- uplatňování poplatků za zprostředkování spotřebitelského úvěru, které jsou odečteny z jistiny uvedené v úvěrové smlouvě, a takto ponížená jistina je spotřebiteli poskytnuta po uzavření úvěrové smlouvy, aniž by toto bylo uvedeno v předmluvních informacích a/nebo smluvních podmínkách;
- prosazování podmínek do smlouvy o spotřebitelském úvěru sledujících nikoliv splácení úvěru, ale příjmy z realizace zajištění;
- uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru bez zjišťování příjmů spotřebitele v případech, kdy je zjištění obvyklých příjmů klienta žádoucí z hlediska zásad odpovědného úvěrování podle výše a povahy úvěru;
- uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru bez ověření schopnosti spotřebitele splatit úvěr vyhodnocením informací získaných od spotřebitele popř. bez ověření této schopnosti v úvěrovém registru nebo v jiném vypovídajícím zdroji;
- požadavek na první splátku, která má být hrazena bezprostředně po poskytnutí úvěru, kdy neuhrazení je sankcionováno smluvní sankcí, jejíž výše je ve zjevném nesouladu s výši nesplněné povinnosti;
- uzavření smlouvy na vynucenou výši úvěru, která výrazně přesahuje původní klientem požadovanou částku a je v nesouladu s poskytnutou částkou;

- bezdůvodné vystavování dlužníka prodlení úmyslným neprovedením inkasního úkonu věřitelem bylo-li inkaso dohodnuto;
- opakování majetkové sankce za totéž porušení povinnosti dlužníka v neúměrně krátkém časovém období;
- nabízení možnosti odpracovat si dluh u věřitele či oddlužovacího poradce nebo zprostředkovatele;
- záměrné neinformování či zbytečné odklady v informování klienta o jeho dlužích v prodlení s cílem ho za prodlení výrazně penalizovat;
- dělení vymáhaných částek po splátkách (nevymáhá se celá dlužná částka najednou, ale každá splátka jednotlivě, a některé poplatky, vč. třeba odměny exekutorů apod. se pak účtují několikrát);
- provádění výlepů či jiných veřejně dostupných oznámení, která by mohla vést k závěru, že spotřebitel je dlužníkem.

Příloha č. 2 – Katalog nekalých a podvodných nabídek a praktik třetích osob které zhoršují konkrétní situaci spotřebitele např. v situaci, kdy se dostane spotřebitel do prodlení se splacením poskytnutého úvěru:

- nabízení služeb společnosti poskytující spotřebitelské úvěry bez jejího souhlasu
- vyvolání nepravdivého dojmu:
 - že zprostředkovatel jedná jménem poskytovatele úvěru, přičemž k tomuto jednání nemá oprávnění či souhlas
 - že oddlužovací poradce jedná po dohodě s věřitelem nebo je jím k jednání zmocněn
 - oddlužovacím poradcem, že klient nemusí nadále svůj dluh původnímu věřiteli splácet
 - že klient nemůže odejít bez uzavření kupní smlouvy, na kterou je navázaná úvěrová smlouva
- jednání třetích osob současně v pozici
 - oddlužovacího poradce
 - zprostředkovatele či poskytovatele úvěru
 - investora klientových peněžních prostředků získaných úvěrem
- zprostředkování či sjednání spotřebitelského úvěru, jehož účelem je oddlužení klienta podle insolvenčního zákona
- neinformování kupujícího, že v případě uzavření úvěrové smlouvy mimo prodejnu (např. v bytě kupujícího, na předváděcích akcích) nemá nárok na odstoupení od smlouvy do 14 dnů
- sjednání zastřené kupní smlouvy formou smlouvy o opravě věci, z důvodu neposkytnutí klientovi nároku na odstoupení od kupní smlouvy ve 14 dnech
- hrubé a neetické chování vůči klientům
 - křik
 - urážky
 - vyhrožování apod.



- odebrání osobních dokladů klienta
- prodej zboží, jehož cena má být hrazena prostřednictvím spotřebitelského úvěru v účelově zřízených provozovnách
- lákání klientů na neexistující výhry nebo slevy za záměrně předražené zboží
- znemožnění kupujícímu kontaktovat prodejce, reklamovat nebo vrátit zakoupené zboží (uvádění neexistujících nebo nefunkčních kontaktů apod.)
- nedodání zboží, jehož cena má být hrazena prostřednictvím spotřebitelského úvěru
- předložení neúplně vyplněné kupní / úvěrové smlouvy k podpisu klientovi
- neinformování klienta o všech detailech kupní nebo úvěrové smlouvy
- neinformování klienta o tom, že podepisuje úvěrovou smlouvu
- opakované neplnění zákonných povinností souvisejících s konáním organizovaných předváděcích akcí

Etický kodex finančního trhu

I. Úvod

Posláním Etického kodexu finančního trhu (dále jen „Kodex“) je stanovit etické normy chování - základní principy, které bude finanční instituce dodržovat **při poskytování finančních služeb klientům** jako fyzickým osobám, které nevstupují do vztahu s finanční institucí v rámci své podnikatelské činnosti.

Cílem Kodexu je

- napomáhat prosazování korektních vztahů na finančním trhu a zlepšit jejich úroveň,
- podpořit rozvoj služeb na finančním trhu,
- napomáhat klientům porozumět finančním službám,
- zvyšovat ochranu klientů jako spotřebitelů,
- posílit obecnou důvěru ve finanční trh.

Kodex, k jehož dodržování se příslušné finanční instituce dobrovolně zavázaly, je tvořen Úvodem, Preambulí – deseti základními principy chování finanční instituce, Uplatňováním Kodexu a etickými kodexy profesních asociací finančního trhu (dále jen „asociace“), pokud byly tyto kodexy asociacemi přijaty. Finanční instituce, které se přihlásily k dodržování Kodexu ve své činnosti, uplatňují jak zásady uvedené v Preambuli, tak i zásady uvedené v kodexu příslušné asociace.

II. Preambule

1. dodržování etických a právních norem

Finanční instituce při výkonu své činnosti na finančním trhu nad rámec svých zákonných povinností dodržuje etická pravidla upravující postupy a chování vůči klientům uvedené v kodexech, ke kterým se přihlásila.

2. dodržování principu rovného a nestranného jednání, zákaz zneužití asymetrie postavení instituce a klienta

Finanční instituce přistupuje ke všem klientům nestranně a neuplatňuje neodůvodněné zvýhodnění. Při poskytování služeb nenadřazuje zájem svůj nad zájem klienta a nesnaží se zneužít svého postavení a vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky smluvního vztahu.

3. výkon činnosti s odbornou péčí

Finanční instituce poskytuje klientům služby kvalifikovaně, profesionálně, čestně a svědomitě, s řádnou péčí, s přihlédnutím k individuálním podmínkám a požadavkům klientů.

4. průhlednost a srozumitelnost informací

Finanční instituce poskytuje klientům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkrácené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro průměrného klienta, na kterého je daný produkt zaměřen.

5. povinnost poskytovat dostatečné informace před uzavřením smlouvy a v průběhu jejího trvání

Finanční instituce poskytuje klientům dostatečné informace a vysvětlení týkající se budoucího nebo existujícího smluvního vztahu klienta s finanční institucí, včetně nabízené služby. Tyto informace poskytuje klientovi před uzavřením smlouvy v časovém předstihu přiměřeném pro prostudování smlouvy, a v průběhu trvání smlouvy klienta informuje o připravovaných změnách podmínek v časovém předstihu stanoveném ve smlouvě.

| 8 |

6. zákaz nevhodných motivačních postupů

Finanční instituce posuzuje vhodnost služby pro určitého klienta na základě skutečností zjištěných při jednání o smluvním vztahu a nenabízí službu budoucímu klientovi, u kterého je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že by nemohl dostát svým smluvním závazkům. Při sjednávání smluv finanční instituce nenarušuje právo na soukromí klienta a nadměrně ho neobtěžuje. Respektuje klientovo právo na ochranu osobnosti.

7. dodržování pravidel pro reklamní a propagační činnost

Při propagaci svých služeb a reklamní činnosti finanční instituce uvádí pravdivé informace, bez prvků klamavé reklamy, nezamlčuje důležité skutečnosti a nenabízí výhody, které nemůže zaručit. Dodržuje principy serióznosti reklamy, což platí i pro srovnávání vlastní služby se službami konkurence.

8. dodržování dobrých mravů, pravidel hospodářské soutěže, obchodních zvyklostí a poctivého obchodního styku

Finanční instituce dodržuje dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže, obchodní zvyklosti a pravidla poctivého obchodního styku. Finanční instituce mezi sebou soutěží nabídkou kvalitních služeb a nepodbízejí se klientům poskytováním neodůvodněných výhod. Finanční instituce se vyvaruje nepravdivých, pomlouvačných a opovrhlivých výroků o službách konkurence.

9. dodržování ochrany osobních údajů a důvěrnosti obchodních informací

Finanční instituce zachovává důvěrnost informací souvisejících se smluvním vztahem ke klientovi a dodržuje povinnost mlčenlivosti. Osobní údaje o klientovi zpracovává v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů.

10. informace o postupu pro podání podnětu nebo stížnosti klienta a o způsobu jejího vyřízení

Finanční instituce seznamuje klienta s možností podat podnět nebo stížnost na její činnost a s postupem uplatňovaným ve finanční instituci pro řešení stížnosti, včetně možnosti dalšího postupu v případě jejího nevyřízení nebo nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti.

III. Uplatňování Kodexu

Ke Kodexu přistupují jednotlivé asociace, které následně Kodex předloží k projednání a odsouhlasení svým členům. V asociacích, kde je Kodex pro členy závazný, se ke Kodexu nepřihlašují jednotliví členové. V případě, že Kodex má charakter standardu, vyzvou asociace své příslušné členy, aby se k němu připojili, a vedou evidenci o tom, které finanční instituce ke Kodexu přistoupily.

Asociace zajišťují, aby informace o přistoupení ke Kodexu a o jeho obsahu byly vhodným způsobem zveřejněny.

Finanční instituce, které ke Kodexu přistoupily, o této skutečnosti vhodným způsobem informují své klienty a současně je informují, kam se mohou obracet se svými podněty a případnými stížnostmi.

9

IV. Stížnosti a podněty

Pokud má klient pochybnosti o souladu chování finanční instituce s ustanoveními Kodexu, může podat instituci podnět nebo stížnost k vnitřnímu prošetření souladu jejího chování s Kodexem. Jestliže bude klient nespokojen s vyřízením jeho podnětu nebo stížnosti, případně jeho stížnost nebude vyřízena, může o této skutečnosti informovat příslušnou asociaci, jejíž členem finanční instituce je.

Dodržování tohoto Kodexu bude sledováno asociacemi, které se budou zabývat jednotlivými podněty nebo stížnostmi týkajícími se důvodného podezření z porušování Kodexu. Při porušení Kodexu přijímají asociace vůči členům přiměřená opatření (např. morální povahy). Asociace budou průběžně monitorovat uplatňování Kodexu v praxi a v případě potřeby a na základě vyhodnocení jeho účinnosti jej aktualizovat. Hodnocení účinnosti Kodexu a jeho uplatňování bude prováděno i s ohledem na podněty od klientů a spotřebitelských organizací.

V. Institucionální zajištění

Jedna z asociací je ostatními pověřena výkonem koordinátora Kodexu, a to obvykle na období dvou let. Koordinátor zajišťuje případné analýzy, vyhodnocení uplatňování Kodexu a projednávání případných námětů. Nejméně jednou ročně se asociace sejdou na úrovni (výkonných) ředitelů k projednání zkušeností z uplatňování Kodexu, nejméně jednou za 2 roky pak k určení nového koordinátora. Koordinátorem Kodexu do 31. 12. 2008 je Česká bankovní asociace.

Nedílnou součástí tohoto Kodexu jsou níže uvedené etické kodexy asociací*:

- **Kodex bankovní etiky** vydaný Českou bankovní asociací (ČBA) v roce 1993.
- **Kodex chování mezi bankami a klienty (Standard bankovních aktivit č. 19/2005)** vydaný ČBA v roce 2005.
- **Kodex etiky APF** vydaný Asociací penzijních fondů České republiky (APF) v roce 1997.
- **Etický kodex** vydaný Asociací fondů a asset managementu ČR (AFAM), dříve Unie investičních společností ČR (UNIS) v roce 1999.
- **Kodex jednání členů ČLFA** vydaný Českou leasingovou a finanční asociací (ČLFA) v roce 2006.
- **Kodex etiky v pojišťovnictví** vydaný Českou asociací pojišťoven (ČAP) v roce 2006.
- **Etický kodex člena AFIZ** vydaný Asociací finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR (AFIZ) v roce 2006.
- **Etický kodex USF** vydaný Uníí společností finančního zprostředkování a poradenství v roce 2007.

Seznam asociací, které se přihlásily k dodržování tohoto Kodexu.

*) Seznam bude obsahovat kodexy asociací, které oznámily přijetí Etického kodexu finančního trhu, s uvedením revidovaných verzí kodexů.



Zásady projednávání prohrěšků členských společností proti etickému kodexu ČLFA

ČLFA stanoví v zájmu podpory a kultivace tržního prostředí v sektoru nebankovních finančních služeb, tzn. k plnění jednoho ze svých základních cílů podle čl. 3 odst. 1 písm. c/ stanov, tyto zásady:

1. Představenstvo ČLFA sleduje dodržování obsahu Kodexu jednání členů ČLFA (včetně Memoranda k ochraně spotřebitele při poskytování leasingových služeb a Memoranda k ochraně spotřebitele při poskytování spotřebitelských úvěrů jako jeho součástí) a Etického kodexu finančního trhu (dále jen „etický kodex asociace“) členskými společnostmi ČLFA. Projednává stížnosti, podněty a informace s upozorněním najednání členských společností v rozporu s etickým kodexem asociace od klientů, státních orgánů, spotřebitelských sdružení, médií i členských společností ČLFA (dále jen „stížnost“).

2. Sekretariát asociace požádá po obdržení stížnosti dotýčnou společnost o vyjádření a stanoví jí k tomu lhůtu nepřesahující 30 dnů.

3. Představenstvo může k projednání stížnosti zřídit zvláštní komisi s účastí zástupce příslušného produktového expertního výboru popř. zástupce AFS ČR, zástupce Legislativně-právního výboru a expertního odborníka vybraného z listiny rozhodců vedené asociací. Závěry zvláštní komise budou ve lhůtě určené představenstvem předloženy představenstvu ČLFA a mají povahu doporučení.

4. Představenstvo projednává údajně neetické jednání zpravidla za účasti členské společnosti, které se stížnost týká.

5. Při zjištění prokázaného hrubého porušení etického kodexu asociace předkládá představenstvo členské schůzi návrh na vyloučení dotyčné členské společnosti podle čl. 4 odst. 7 písm. c/ stanov ČLFA. Představenstvo může přitom podle čl. 6 odst. 4 stanov ČLFA rozhodnout o pozastavení výkonu členských práv dotyčné členské společnosti až do rozhodnutí členské schůze o vyloučení této společnosti. Rozhodnutí představenstva o pozastavení členských práv a o návrhu pro členskou schůzi na vyloučení z asociace je doručováno dotyčné společnosti doporučeným dopisem s upozorněním, že je možné předložit žádost o přezkoumání rozhodnutí představenstva o pozastavení členských práv a jeho návrhu na vyloučení z asociace do 30 dnů od jeho doručení Rozhodčí komisi ČLFA (prostřednictvím sekretariátu ČLFA).

6. Rozhodčí komise ČLFA přezkoumá podle čl. 13 odst. 1 stanov ČLFA na žádost dotyčné členské společnosti návrh představenstva na její vyloučení z ČLFA, a to zpravidla do 1 měsíce od předložení žádosti o přezkoumání. Před rozhodnutím Rozhodčí komise představenstvo návrh podle odst. 6 členské schůzi nepředkládá. Závěr Rozhodčí komise je pro představenstvo závazný.

7. Členská schůze rozhodne o návrhu představenstva podle odst. 6 v souladu s čl. 8 odst. 3 písm. a/ stanov ČLFA. Rozhodnutí členské schůze o vyloučení členské společnosti při zjištění prokázaného hrubého porušení etického kodexu asociace je konečné. | 10 |



česká leasingová a finanční
a s o c i á c e

Vydala Česká leasingová a finanční asociace
Těšnov 1163/5, CZ – 110 00 Praha 1-Nové Město
www.clfa.cz

