

## Desatero etického poskytování spotřebitelských úvěrů

Níže podepsané neziskové organizace tímto desaterem usilují o vymezení etického standardu nad rámec zákonných předpisů pro vztahy věřitelů a dlužníků při poskytování úvěrových produktů spotřebitelům. Desatero slouží coby nástroj pro posuzování standardu serióznosti a sociální odpovědnosti poskytovatelů úvěrů. Poskytovatelé úvěrových produktů, kteří se chtějí přihlásit k dodržování tohoto desatera, tak mohou učinit skrze jeho začlenění do svého etického kodexu. Zapsaný ústav Spotřebitelské fórum, IČ: 05251079 bude průběžně prověřovat možnosti zavedení dlouhodobě udržitelného registračního a kontrolního mechanismu pro toto desatero.

Poskytovatelé úvěrů, kteří se přihlásí k tomuto desateru, a neziskové organizace, které jsou podepsány pod tímto desaterem zároveň uznávají potřebu důsledně postihovat jednání v rozporu s platnými právními předpisy v segmentu úvěrování spotřebitelů. Pokud dojdou k opodstatněnému podezření, že některý subjekt na trhu nedodržuje příslušné právní předpisy nebo podniká neetickým způsobem vůči spotřebitelům, informují o tom Českou národní banku. Využívají za tím účelem také dostupné nástroje, které slouží k monitorování chování poskytovatelů úvěrů a umožňují vkládat informace o konkrétních prohřešcích s cílem sběru konkrétních podkladů pro řízení u České národní banky.

S ohledem na vyvážené posuzování dodržování tohoto desatera ze strany poskytovatele úvěru a jeho serióznosti a sociální odpovědnosti se uznává, že možnost řádně naplňovat jednotlivé body tohoto desatera může být v konkrétních případech omezena nezbytnou mírou součinnosti ze strany spotřebitele. To zahrnuje například včasné informování poskytovatele úvěru o podstatných změnách, které mohou ovlivnit schopnost spotřebitele splácet poskytnutý úvěr, anebo uvádění správných kontaktních údajů, na kterých je spotřebitele skutečně možné zastihnout.

\* \* \*

**Náležitě dodržování zákonných povinností a tohoto desatera.** Poskytovatelé úvěrů s náležitou péčí dbají o dodržování povinností vyplývajících pro nabízení a poskytování úvěrových produktů spotřebitelům z příslušné právní úpravy a požadavků České národní banky, coby regulátora. Svými vnitřními předpisy a smlouvami se svými partnery zajišťují, že požadavky na svědomité plnění zákonných předpisů a tohoto desatera jsou při poskytování úvěru plněny ve všech fázích kontaktu se spotřebitelem.

**Propagace úvěrových služeb.** Poskytovatelé úvěrů se vyvarují používání nepravdivých tvrzení odporujících zákonným ustanovením, jakož i klamavé a zavádějící reklamě na jimi poskytované služby. Reklama na úvěrový produkt musí být strukturována tak, aby nevyužívala nezkušenosti, neznalosti či tísně spotřebitelů. Poskytovatelé úvěrů získávají kontakty na spotřebitele (zájemce o své služby) jen na základě férové marketingové komunikace a to způsobem, který respektuje právní úpravu ochrany osobních údajů a další legislativu vymezující férové způsoby kontaktování spotřebitele.

**Nabídka úvěrových služeb.** Poskytovatelé úvěrů nabízejí spotřebiteli pouze takové úvěrové produkty, které odpovídají potřebám, finančním možnostem, znalostem a

zkušenostem spotřebitele. Poskytovatelé úvěrů nenabízejí revolvingové úvěrové produkty spotřebitelům, kteří zjevně nemají znalosti nebo schopnosti pochopit a posoudit nabízený produkt. Poskytovatelé úvěrů neposkytují kvazipodnikatelské úvěry, jejichž skutečnou funkcí je poskytnutí spotřebitelského úvěru. Poskytovatelé úvěrů neposkytují úvěry, které účelově simulují půjčky mezi občany pouze za účelem vyhnutí se právní úpravě spotřebitelského úvěru.

**Ověření úvěruschopnosti.** Poskytovatelé úvěrů vždy s náležitou a odbornou péčí prověřují úvěruschopnost klientů a v náležitém rozsahu využívají dat z relevantních úvěrových registrů. Poskytovatelé přitom rovněž vychází z informací, které jim poskytne spotřebitel; přičemž na kvalitu posouzení finanční situace a zkušenosti spotřebitele má vliv i pravdivost, nezkreslenost a úplnost takových informací. Poskytovatel při předvýběru spotřebitele sám informuje o tom, že nahlédnutí do relevantního úvěrového registru v souvislosti s žádostí o úvěr může být ze strany případných dalších poskytovatelů úvěrů zohledněno při posouzení úvěruschopnosti spotřebitele.

**Postup vůči odmítnutým žadatelům o úvěr.** Ve vhodných případech je odmítnutým žadatelům o úvěr současně se zamítnutím žádosti sdělena informace o dostupné pomoci pro řešení jejich tíživé finanční situace a neziskovém poradenství, včetně pravidel a doporučení pro odpovědný postup při správě osobních financí (například odkazem na publikaci Odpovědné půjčování [1], na publikaci Obezřetnost se vyplácí [2] nebo odkazy na vhodné programy finančního vzdělávání).

**Předsmluvní a smluvní poskytování informací.** Úvěrové instituce a jejich partneři poskytují svým klientům a zájemcům o své služby z řad spotřebitelů srozumitelnou ústní i písemnou formou úplné, jasné, pravdivé, nezavádějící informace o podmínkách smlouvy, a to ve všech fázích kontraktačního procesu i během trvání smlouvy. Veškeré informace jsou spotřebitelům poskytovány v dostatečném předstihu tak, aby mohli učinit skutečně informovaná rozhodnutí.

**Komunikace se zvláště zranitelnými osobami.** Poskytovatelé úvěrů zohledňují při jednání se spotřebitelem i jeho potencionální zranitelnost, například v důsledku jeho zdravotního či mentálního stavu či věku. Spotřebitel požadující zohlednění svého stavu by měl na svá omezení aktivně upozornit, pokud tato nejsou zřejmá z jiných údajů (např. z jeho data narození), které o sobě poskytovateli úvěru sdělil. Při výběru prostředků komunikace (telefonem, e-mailem, listinou zásilkou či osobní návštěvou) jsou ze strany poskytovatele úvěrů zohledňována jemu známá omezení na straně spotřebitele.

**Upřednostnění změny splátkového kalendáře a smírného řešení sporů.** Poskytovatelé úvěrů upřednostňují změnu splátkových kalendářů před soudním vymáháním nebo postoupením pohledávek třetímu subjektu. Souhrn nákladů souvisejících se změnami splátkového kalendáře (včetně změn ve formě odložení celkové splatnosti úvěru) nepřesáhne součin čísla 0,5 a počáteční celkové výše spotřebitelského úvěru. Toto pravidlo se použije obdobně i při konsolidaci více úvěrů. Spotřebitelé v případě zhoršení své životní nebo ekonomické situace informují poskytovatele úvěrů a další své věřitele, pokud možno s dostatečným předstihem, s cílem najít možnosti na řešení své celkové finanční situace dohodou. Poskytovatelé úvěrů preferují smírné řešení sporů se spotřebitelem.

**Vyvarování se nekalého vymáhání pohledávek.** Poskytovatelé úvěrů nepoužívají při vymáhání pohledávek zavádějící slovní označení či symboliku, která má vyvolat dojem, že jde o vymáhání dluhu ze strany exekutora nebo soudního vykonavatele, či předstírat, že pohledávky byly přiznány v soudním řízení a jsou vykonatelné v případě, že tomu tak není.

**Sociální odpovědnost poskytovatelů úvěrů.** Poskytovatelé úvěrů v míře přiměřené jejich celkové úvěrové angažovanosti podporují nezávislé neziskové poradenství a projekty zaměřené na zvyšování finanční gramotnosti. Výběr projektů a partnerství s neziskovým sektorem sleduje cíle zvýšit dostupnost nezávislého odborného poradenství zejména pro osoby v tíživé finanční situaci a zranitelné osoby a přispět k celkovému zlepšování odpovědného přístupu i k zadlužování se na straně spotřebitelů.

Poradna při finanční tísni, o.p.s.

Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s.

Spotřebitelské fórum, z.ú.

---

[1] Odpovědné půjčování, Jak nespadnout do dluhové pasti; edice Průvodce pro spotřebitele – seniory, svazek 23, 1. vydání; vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., Praha, duben 2015, ISBN 978-80-87719-24-4, dostupné na: <http://www.konzument.cz/users/publications/1-pruvodce-spotrebitele/153-odpovedne-pujcovani-jak-nespadnout-do-dluhove-pasti-aneb-podepsat-muzes-precist-musis.pdf>.

[2] Obezřetnost se vyplácí, informační brožura, 1. vydání, © Člověk v tísni, o.p.s. Plzeň, 2014, ISBN 978-80-87456-51-4, dostupné na:

[https://www.clovekvtsni.cz/uploads/file/1410247974-BROZURA\\_02\\_web.pdf](https://www.clovekvtsni.cz/uploads/file/1410247974-BROZURA_02_web.pdf)