

cesta: ČLFA > Základní dokumenty ČLFA > Memorandum ČLFA k ochraně spotřebitele při poskytování spotřebitelských úvěrů

Memorandum ČLFA k ochraně spotřebitele při poskytování spotřebitelských úvěrů

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, jakož i dalších klamavých, agresivních, zavádějících a v jiném ohledu nekalých praktik a postupů, které jsou vymezeny v příloze č. 1 tohoto memoranda. Distancují 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 a tím 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 poradenství související s řešením jeho situace.

VI.

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

VII.

Společnosti zpřístupní spotřebiteli dostatečnou informaci o finančních podmínkách spotřebitelského úvěru. Poskytují ji tak, aby bylo spotřebitelům zejm. umožněno srovnávat různé nabídky.

VIII.

Společnosti informují klienta před uzavřením smlouvy o celkové výši splátky a jiných plateb, které jsou spojeny s uzavřením a s dohodnutým průběhem smlouvy tak, aby spotřebitel byl schopen sám bez obtíží stanovit celkovou částku, kterou je povinen poskytovateli úvěru uhradit.

IX.

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.

X.

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.

XI.

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

XII.

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

XIII.

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.

XIV.

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 sdružení v ČLFA distancujeme:

- požadavek na zajištění poskytnutého nehypotečního úvěru zástavou nemovitosti, která je účelem či hodnotou zástavy ve zjevném nesouladu s poskytovaným úvěrem
- požadavek na podpis exekutorského zápisu o dohodě o uznání dluhu s přímou vykonatelností při uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru
- požadavek na podpis blanco směnky při uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru bez smluvně dohodnutého způsobu vyplnění
- 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 výší nesplněné povinnosti
- bezdůvodné vystavování dlužníka prodlení úmyslným neprovedením inkasního úkonu věřitelem bylo –li inkaso dohodnuto

- uzavření smlouvy na vynucenou výši úvěru, která výrazně přesahuje původní klientem požadovanou částku a je v nesouladu s poskytnutou částkou
- nabízení možnosti odpracovat si dluh u věřitele či oddlužovacího poradce
- (distancujeme se od) záměrného neinformování či zbytečného odkladu 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).

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:

- vyvolání dojmu, že třetí subjekt/zprostředkovatel jedná jménem společnosti, přičemž ve skutečnosti jedná bez patřičného oprávnění
- nabízení služeb společnosti bez jejího souhlasu
- vyvolání dojmu, že oddlužovací poradce jedná po dohodě s věřitelem nebo je jím k jednání se spotřebitelem zmocněn
- uvádění informací oddlužovacím poradcem, které v klientovi vzbudí mylný dojem, že svůj dluh nemusí nadále původnímu věřiteli splácet
- jednání třetích osob současně v pozici oddlužovacího poradce a poskytovatele úvěru, případně rovněž jako investora klientových peněžních prostředků získaných úvěrem (riziko tzv. letadla).