

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. 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, *kteř 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 výstižně 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 sdružení 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:

- *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 *zprostředkovatele* či poskytovatele úvěru, případně rovněž jako investora klientových peněžních prostředků získaných úvěrem (riziko tzv. letadla)
- *zprostředkování* či *jakékoliv jiné napomáhání ke sjednání spotřebitelského úvěru, jehož zjevným účelem je připravit a prosadit oddlužení klienta podle insolvenčního zákona*
- *poskytování nepravdivých informací, že klient při uzavření kupní smlouvy (spojené s úvěrem) mimo obvyklé prostory podnikatele nemá nárok na odstoupení od kupní smlouvy ve 14 dnech, případně sjednání zastřené kupní smlouvy formou smlouvy o opravě věci, ze stejného důvodu*