

Etický kódex

Asociácie poskytovateľov spotrebiteľských úverov SR.

Preambula

Cieľom Etického kódexu je stanovenie etických noriem správania sa finančných inštitúcií združených v Asociácii poskytovateľov spotrebiteľských úverov SR (ďalej len „**asociácia**“) pri poskytovaní finančných služieb klientom ako fyzickým osobám a zároveň pomáhať pri presadzovaní korektných vzťahov na finančnom trhu, súčasne s presadzovaním vysokej úrovne ochrany klientov ako spotrebiteľov (ďalej len „**spotrebiteľ**“), a v záujme posilnenia všeobecnej dôvery k poskytovaným finančným službám.

Článok I.

Úvodné ustanovenie

- a. Obsahom etického kódexu (ďalej iba „EK“) sú pravidlá, ktorými sa riadia riadni členovia Asociácie poskytovateľov spotrebiteľských úverov, pridružení členovia asociácie (spoločne ďalej len „**člen asociácie**“ alebo „**členovia asociácie**“, ak nevyplýva z kontextu ustanovenia inak) a žiadatelia o členstvo v asociácii a kontrola dodržovania EK.
- b. Člen asociácie je povinný dodržiavať pravidlá EK.
- c. Používanie loga asociácie a údaje o členstve v asociácii v obchodnej, informačnej, propagačnej a reklamnej činnosti členských spoločností je vyjadrením stotožnenia sa so stanovami a EK.
- d. Účelom asociácie je podieľanie sa na vytváraní právnych a ďalších podmienok pre zabezpečenie a zvyšovanie úrovne poskytovaných finančných služieb súčasne so zabezpečením vysokej ochrany spotrebiteľov.

Článok II.

Pravidlá etického správania členov asociácie

- a. Členovia asociácie sa zaväzujú k čestnému a etickému podnikaniu. K spotrebiteľom budú pristupovať zodpovedne a s rešpektom.
- b. Členovia asociácie prehlasujú, že vo svojej činnosti budú pomáhať pri presadzovaní korektných vzťahov na finančnom trhu, s cieľom zlepšiť ich úroveň. Zároveň sa zaväzujú pomáhať spotrebiteľom porozumieť poskytovaným finančným službám, zvyšovať ochranu spotrebiteľov a posilňovať všeobecnú dôveru k finančnému trhu.
- c. Členovia asociácie pri výkone svojej činnosti na finančnom trhu dodržia nad rámec svojich zákonných povinností interné pravidlá upravujúce postupy a správanie voči spotrebiteľom.
- d. Členovia asociácie pri poskytovaní finančných služieb nepovyšujú svoje záujmy nad záujmy spotrebiteľov a nesnažia sa zneužívať svoje postavenie vnútením nerovných alebo nespravodlivých podmienok zmluvného vzťahu.
- e. Členovia asociácie poskytujú spotrebiteľom služby kvalifikovane, profesionálne, čestne a svedomito s riadnou starostlivosťou a s prihliadnutím k individuálnym podmienkam a požiadavkám spotrebiteľov.
- f. Členovia asociácie poskytujú spotrebiteľom informácie a podmienky poskytovaných služieb, ktoré sú jasné, pravdivé a zrozumiteľné pre priemerného spotrebiteľa, s ohľadom na ponúkanú službu.
- g. Členovia asociácie navrhujú spotrebiteľovi zmluvy, ktoré sú písané jazykom zrozumiteľným pre priemerne vzdelaného a priemerne finančne gramotného spotrebiteľa, s jasne definovanými podmienkami pre všetky zmluvné strany.
- h. Členovia asociácie poskytujú spotrebiteľom dostatočné informácie a vysvetlenia týkajúce sa budúceho alebo existujúceho zmluvného vzťahu spotrebiteľa s finančnou inštitúciou, vrátane návrhu zmluvy, ktorá súvisí so spotrebiteľským úverom. Tieto informácie poskytujú spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy, v dostatočnom časovom predstihu potrebnom na preštudovanie zmluvy.
- i. Členovia asociácie dôsledne posudzujú vhodnosť finančnej služby pre určitého spotrebiteľa na základe skutočností zistených pri rokovaní o zmluvnom vzťahu a neponúkajú službu budúcemu spotrebiteľovi, u ktorého je zrejme s vysokou pravdepodobnosťou, že nebude môcť splniť záväzky zo zmluvy. Nie je zámerom členov asociácie, aby bol spotrebiteľ preúverovaný. Pri rokovaní o zmluve členovia asociácie rešpektujú práva spotrebiteľa na súkromie a ochranu osobnosti.
- j. Členovia asociácie informujú spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy o celkovej výške splátky a platbách, ktoré sú spojené s uzavretím a dohodnutým priebehom zmluvného vzťahu tak, aby bol spotrebiteľ schopný sám bez ťažkostí pochopiť celkovú hodnotu úveru, ktorú je povinný vrátiť.

- k. Členovia asociácie pri propagácii svojich služieb a v reklamnej činnosti uvádzajú pravdivé informácie bez prvkov klamlivej reklamy, nezamlčujú dôležité informácie a neponúkajú výhody, ktoré nemôžu splniť. Dodržujú princípy serióznosti reklamy, aj pri porovnávaní vlastnej služby so službami konkurencie.
- l. Členovia asociácie dodržujú dobré mravy a pravidlá hospodárskej súťaže, obchodné zvyklosti a pravidlá poctivého obchodného styku. Členovia asociácie medzi sebou súťažia ponukou kvalitných služieb a neponúkajú klientom poskytovanie nezdôvodnených výhod. Členovia asociácie sa vyvarujú nepravdivých a dehonestujúcich výrokov o službách konkurencie.
- m. Členovia asociácie dodržujú pravidlá dôvernosti informácií súvisiacich so zmluvným vzťahom ku klientovi a dodržujú povinnosť mlčanlivosti. Osobné údaje o spotrebiteľovi spracováva v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.
- n. Ak dôjde k zmene situácie spotrebiteľa v pozícii dlžníka, člen asociácie k nemu bude pristupovať s porozumením a snahou nájsť spoločné riešenie problémov so splácaním.
- o. Členovia asociácie vyvinú úsilie, aby v prípade vymáhania nedoplatkov vzniknutých z poskytnutia spotrebiteľského úveru boli používané primerané spôsoby a prostriedky tak, aby nedošlo k poškodeniu dobrých mravov a zákonného postupu.
- p. Členovia asociácie dodržiavajú vo vzájomných stykoch pravidlá hospodárskej súťaže. Podporujú vzájomnú výmenu skúseností a poznatkov získaných zo svojej činnosti, pokiaľ nie je dotknuté obchodné tajomstvo a obchodná politika jednotlivých členov a chránené práva ich zamestnancov, klientov, obchodných partnerov a ďalších osôb so vzťahom k členovi asociácie
- q. Ak sú voči štátnym orgánom, oznamovacím prostriedkom či širšej verejnosti formulované stanoviská k zásadným otázkam o činnosti asociácie, budú tieto stanoviská prezentované vždy tak, aby bolo jasné, kedy ide o stanovisko asociácie a kedy o individuálne stanovisko konkrétneho člena asociácie.
- r. Vo vzťahu voči štátnym orgánom budú pri presadzovaní svojich záujmov hlavne v legislatívnej oblasti členovia asociácie uprednostňovať koordinovaný postup v rámci asociácie. Najmä však poskytnú zodpovedajúcu informačnú podporu pri príprave všeobecne záväzných právnych predpisov.
- s. Členovia asociácie sa pri svojej činnosti dištancujú od praktík a postupov, poškodzujúcich spotrebiteľa a dobrú povesť finančného trhu

Článok III.

Kontrola dodržiavania etického kódexu a zásady prerokovania porušenia etického kódexu členskými spoločnosťami asociácie

Členovia asociácie vystupujú vo vzájomných vzťahoch korektne. Prípadné vzájomné rozpory riešia prednostne dohodou. V záujme vytvárania podmienok pre dodržiavanie zásad EK a vysokej ochrany spotrebiteľa v sektore finančných služieb sa členovia asociácie dohodli na týchto zásadách prerokovania porušovania etického kódexu asociácie.

- a. Predstavenstvo APSÚ sleduje dodržovanie obsahu EK členskými spoločnosťami APSÚ.
- b. Predstavenstvo prerokováva sťažnosti, podnety, informácie a upozornenia na konanie členských spoločností v rozpore s EK od klientov, štátnych orgánov, spotrebiteľských združení, médií i členských spoločností APSÚ (ďalej len „sťažnosť“).
- c. Sekretariát asociácie požiada po prevzatí sťažnosti dotknutú spoločnosť o vyjadrenie a stanoví jej k tomu lehotu nepresahujúcu 30 dní.
- d. Predstavenstvo môže k prerokovaniu sťažnosti zriadiť osobitnú komisiu. Závery osobitnej komisie budú v lehote určenej predstavenstvom predložené predstavenstvu APSÚ a majú povahu odporúčania.
- e. Predstavenstvo prerokuje údajné neetické konanie spravidla za účasti členskej spoločnosti, ktorej sa sťažnosť týka.
- f. Pri zistení preukázaného hrubého porušenia EK predloží predstavenstvo Valnému zhromaždeniu návrh na vylúčenie dotknutej členskej spoločnosti. Predstavenstvo môže pritom rozhodnúť o pozastavení výkonu členských práv dotknutej členskej spoločnosti až do rozhodnutia Valného zhromaždenia o vylúčení tejto spoločnosti.
- g. Valné zhromaždenie rozhodne o návrhu predstavenstva na vylúčenie člena APSÚ podľa ust. bodu 8.3, písm. c) stanov APSÚ. Rozhodnutie Valného zhromaždenia o vylúčení členskej spoločnosti pri zistení preukázaného hrubého porušenia EK je konečné.