



Asociace poskytovatelů
nebankovních úvěrů

PRÁVA ZÁKAZNÍKA

Práva zákazníka Asociace poskytovatelů spotřebních úvěrů České republiky (Práva zákazníka) byla vypracována pro osoby, které již dostaly krátkodobý spotřebitelský úvěr či zvažují podání žádosti o krátkodobý úvěr u některého člena APNÚ. Krátkodobý úvěr je definován jako dohoda o výpůjčce poskytující relativně malou finanční částku (zhruba 500 Kč – 20 000 Kč) na krátké období (zpravidla v řádech dní). Zásady obsažené v tomto dokumentu se vztahují na všechny transakce členů APNÚ a jejich zákazníků.

Ujednání o právech zákazníka je zkrácenou verzí Etického kodexu APNÚ a má za cíl:

- nastítnit klíčové závazky věřitelů vůči zákazníkům
- popsat, jak věřitelé prověřují žádost o úvěr
- popsat, jak věřitelé jednají se zákazníky, kteří mají problémy se splácením úvěru
- vysvětlit, jak věřitelé kontaktují zákazníky a jak zákazníci mohou kontaktovat věřitele
- vysvětlit, jak podávat stížnosti

Závazek členů

Členové APNÚ se zavázali jednat v souladu se zásadami obsaženými v ujednání o Právech zákazníka a Etickém kodexu a jsou si vědomi toho, že budou monitorováni správními orgány APNÚ, aby bylo zajištěno, že budou dodržovat standardy odpovědné praxe a ostatní směrnice přijaté APNÚ.

Hlavní závazky členů

Při poskytování krátkodobých úvěrů:

- budeme vždy jednat spravedlivě, odpovědně a čestně při všech našich jednáních se zákazníky
- budeme zajišťovat, aby poskytnuté produkty a služby neporušovaly žádné příslušné zákony ani předpisy, včetně Etického kodexu APNÚ
- budeme zacházet s informacemi, které nám klient poskytne, jako s privátními a důvěrnými, ukládat je v zabezpečeném a spolehlivém systému a používat je pouze pro účely týkající se vztahu s klientem
- Nebudeme se dopouštět diskriminace vůči klientům kvůli pohlaví, etnickému původu, politickému přesvědčení, náboženství, sexuální orientaci, rodinné situaci či zdravotnímu postižení
- nebudeme na klienty vyvíjet tlak za účelem uzavření smlouvy

- budeme klienty informovat o tom, že krátkodobé úvěry by se měly použít pouze pro krátkodobé finanční potřeby a nedoporučují se k řešení závažnějších finančních těžkostí
- zajistíme, aby klientům byly všechny informace týkající se úvěru (včetně všech poplatků, pravidel a postupů splácení a následků nesplacení) k dispozici před tím, než požádají o úvěr, a aby byly tyto informace jasné, jednoznačné, srozumitelné a kompletní
- poskytneme klientům součinnost, budou-li žádat o informace a rady
- před poskytnutím spotřebitelského úvěru s odbornou péčí v dostupných registrech zhodnotíme možnosti klientova dosažení na úvěr, abychom zabránili tomu, že přijme nadměrné finanční závazky
- odmítneme poskytnout úvěr klientovi, pokud zjistíme, že má jakékoli nesplacené závazky

Pokud máte potíže se splácením úvěru:

- budeme se zabývat případy finančních těžkostí s respektem a pochopením a pomůžeme vám váš závazek vyřešit
- budeme vás kontaktovat v případě, že se opozdíte se splácením, abychom zjistili důvody opoždění
- budeme váš případ posuzovat individuálně a nabídneme vám řešení vyhovující vaší situaci
- budeme vás informovat o všech dodatečných nákladech, které vám vzniknou v souvislosti se zpožděním splácení
- budeme vás odkazovat na bezplatné a nezávislé organizace poskytující rady ohledně dluhů, na které se můžete obrátit s žádostí o pomoc
- budeme vás okamžitě informovat, pokud zpoždění přesáhne povolené limity a váš případ bude předán externí inkasní agentuře

Pokud chcete podat stížnost:

- na vaši žádost vám vysvětlíme možné postupy vyřizování stížností ve chvíli, kdy žádáte úvěr nebo kdykoliv jindy
- budeme se snažit napravit všechny případné chyby na naší straně a vaši stížnost se zavážeme řešit neodkladně
- vysvětlíme vám, jak postoupit svou stížnost k odpovědným orgánům APNÚ, pokud váš problém s konkrétním věřitelem nebyl vyřešen podle vašich představ
- provedeme vás procesem podávání stížnosti u APNÚ nebo České obchodní inspekce, nebo
- vás seznámíme s možností kontaktovat finančního arbitra České republiky na adrese:

Kancelář finančního arbitra

Legerova 69, 110 00 Praha 1

Tel.: + 420 257 042 070 | E-mail: arbitr@finarbitr.cz