

ETICKÝ KODEX

společnosti SIM PŮJČKA s.r.o., IČO: 015 48 689,
se sídlem v Praze 5, Na Zatlance 3283/10, PSČ 150 00

1. Úvod

Cílem tohoto etického kodexu je definování standardu společnosti SIM PŮJČKA s.r.o. při poskytování krátkodobých nebankovních úvěrů spotřebitelům (dále jen „Klientům“) tak, aby byly dodrženy odpovědné obchodní postupy a legislativní požadavky. Tento etický kodex zavazuje všechny zaměstnance, obchodní zástupce a obchodní partnery společnosti SIM PŮJČKA s.r.o. jednat v souladu s jeho ustanovením a dodržovat etické zásady podnikání.

Tento etický kodex je zveřejněný na internetových stránkách společnosti SIM PŮJČKA s.r.o., a to www.simpujcka.cz v sekci „Dokumenty“ a je veřejně přístupný.

2. Postup při sjednávání spotřebitelských úvěrů

Naše společnost dbá o to, aby při styku s Klientem byly zachovány etické a zákonné normy, neboť naším cílem je spokojenost a informovanost Klientů. Dodržováním tohoto kodexu chráníme svoji pověst, podporujeme obchodní zájmy a udržujeme kvalitní zákaznický servis, v důsledku čehož se k nám Klienti často vrací s novými požadavky. Při uzavírání spotřebitelských úvěrů je pro nás prioritou zodpovědné jednání vůči Klientovi, se zachováním respektu k němu, a dále srozumitelnost a transparentnost podávaných informací.

Zachováváme rovný přístup ke Klientovi, neakceptujeme jakoukoliv diskriminaci. Se všemi informacemi poskytnutými Klientem nakládáme s respektem a uschováváme je v tajnosti v souladu s platnou legislativou.

Při sjednávání podmínek spotřebitelských úvěrů nezkrslujeme skutečnosti týkající se úvěrové transakce ani na Klienta nevyvíjíme tlak, aby smlouvu uzavřel. Naopak probíráme s Klientem možnost řešení jeho situace a pro něj nejvýhodnější způsob úvěru tak, aby odpovídal jeho možnostem. Vysvětlujeme Klientům, že námi poskytovaný krátkodobý úvěr je určen výlučně pro krátkodobé finanční potřeby a neslouží k řešení závažnějších finančních problémů. Jelikož není naším cílem dostat Klienta do neřešitelné dluhové situace a osobního bankrotu, poskytujeme úvěry jen Klientům, kteří prokáží, že s ohledem na své příjmy a výdaje je v jejich možnostech splatit úvěr bez výrazného zatížení jejich rodinného rozpočtu. Z tohoto důvodu neakceptujeme žádosti o úvěr Klientů, proti kterým je vedeno exekuční nebo insolvenční řízení, kromě výjimečných případů u již prověřených klientů.

Další pravidla jednání zaměstnanců s Klienty

Naši zaměstnanci jsou pravidelně školeni v jednání s Klienty v souladu s tímto Etickým kodexem, který se zavázali dodržovat, a dále podstupují školení o právech a povinnostech spotřebitele, vyplývajících se zákona o spotřebitelském úvěru.

Klienti s našimi zaměstnanci přijdou do styku především na telefonní lince zákaznického oddělení při sjednávání smlouvy o poskytnutí spotřebitelského úvěru, nebo v případě řešení jakýkoliv situací vyplývajících z uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru.

Naši zaměstnanci:

- Vždy jednají v souladu se zásadami uvedenými v tomto kodexu
- Poskytují Klientům rady v řešení jejich situace a dále zodpovědné nabídky transparentních finančních produktů
- Mají znalosti platné legislativy týkající se ochrany spotřebitele a úpravy spotřebitelského úvěru, a nejednají v rozporu se zákony
- Před uzavřením smlouvy o úvěru Klienta řádně poučí o jeho právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy i platné legislativy, a dále dostatečně odpovědně posoudí platební schopnost Klienta tak, aby se Klient čerpáním úvěru neocitl v „dluhové pasti“
- Při pomoci s žádostí o úvěr zohledňují finanční situaci a požadavky Klienta,
- Při jednání s klientem se chovají s respektem, dodržují zásady etiky, profesionality a transparentnosti, a nevyvíjí na Klienta jakýkoliv tlak
- Dodržují mlčenlivost o citlivých a osobních údajích Klienta

3. Další pravidla jednání obchodních zástupců (zprostředkovatelů úvěrů) s Klienty

Při poskytování úvěrů a i při výběru splátek úvěrů využíváme síť našich poboček po celém území České republiky, kde jsou přítomni naši smluvní obchodní zástupci. Tito zástupci jsou využíváni Klienty, kteří mají zájem o osobní jednání při uzavírání smluv o spotřebitelském úvěru nebo při řešení jakýkoliv situací vyplývajících z uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru. Obchodní zástupci se ve smlouvě uzavřené s naší společností v rámci spolupráce zavazují dodržovat tento etický kodex.

Naši obchodní zástupci

- Vždy jednají v souladu se zásadami uvedenými v tomto kodexu
- Poskytují Klientům rady v řešení jejich situace a dále zodpovědné nabídky transparentních finančních produktů
- Mají znalosti platné legislativy týkající se ochrany spotřebitele a úpravy spotřebitelského úvěru, a nejednají v rozporu se zákony
- Před uzavřením smlouvy o úvěru Klienta řádně poučí o jeho právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy i platné legislativy, a dále dostatečně odpovědně posoudí platební schopnost Klienta tak, aby se Klient čerpáním úvěru neocitl v „dluhové pasti“
- Při pomoci s žádostí o úvěr zohledňují finanční situaci a požadavky Klienta,
- Při jednání s klientem se chovají s respektem, dodržují zásady etiky, profesionality a transparentnosti, a nevyvíjí na Klienta jakýkoliv tlak

- Dodržují mlčenlivost o citlivých a osobních údajích Klienta

4. Pravidla jednání obchodních partnerů s Klienty

Obchodní partneři naší společnosti jsou fyzické nebo právnické osoby, které přichází do styku s našimi Klienty při vymáhání pohledávek ze smluv při spotřebitelském úvěru. I obchodní partneři se ve smlouvě uzavřené s naší společností zavázali dodržovat standardy chování uvedené v tomto etickém kodexu, a to zejména:

- Postupovat spravedlivě a při vymáhání pohledávek řádně zvažovat konkrétní okolnosti u daného Klienta
- Jednat v souladu se zákonem a při vymáhání pohledávek nevyužívat nekalých praktik (zejména výhrůzek následků, které nemají podklad v zákoně; uvádění údajů o Klientech formou veřejně viditelné elektronické komunikace; využívání jakékoliv fyzických nátlaků ani pohrůzek jimi atd..)
- Jednat v souladu s etikou a respektovat domovní svobodu Klienta
- Dodržovat mlčenlivost o citlivých a osobních údajích Klienta

5. Vyřizování stížností

Každý Klient naší společnosti má právo se na nás obrátit se stížností na porušování tohoto kodexu některým ze zaměstnanců, obchodním zástupcem nebo partnerem. Stížnost lze podávat písemně na adresu sídla naší společnosti nebo elektronickou poštou na stiznosti@simpujcka.cz.

Klient je ve své stížnosti povinen uvést jméno osoby, proti které stížnost směřuje, uvést jednání osoby a okolnosti situace, které se stížnost týká (popis, datum, hodina apod.), případně doložit příslušné listiny. Klient je dále povinen ve své stížnosti uvést kontakty na svoji osobu za účelem případného doplnění jeho stížnosti. Bez uvedení těchto všech údajů nebude ke stížnosti Klienta přihlíženo.

Naše společnost vyřizuje stížnosti s náležitou péčí a v co nejkratším termínu. Rozhodnutí o podané stížnosti je Klientovi zasláno nejpozději do dvaceti (20) dní ode dne přijetí stížnosti. Pokud není Klient s rozhodnutím o jím podané stížnosti spokojen, má právo se následně obrátit na Českou obchodní inspekci - www.coi.cz, finančního arbitra - www.finarbitr.cz nebo Úřad pro ochranu osobních údajů - www.uoou.cz, a to v závislosti na charakteru projednávané stížnosti.

6. Účinnost a změny kodexu

Tento kodex nabývá účinnosti dne 1. 7. 2016. Veškeré jeho změny nebo doplnění jsou účinné okamžikem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.simpujcka.cz.