

Kodex poskytování produktů a služeb prostřednictvím Externích finančních partnerů dceřiné společnosti Partner České spořitelny, a.s.

1. Úvod

Tento dokument (kodex) je určen pro Externí finanční partnery Partnera České spořitelny, a.s. (dále jen „Partner ČS“). Jsou zde vyhlášeny standardy služeb, poskytovaných prostřednictvím těchto Externích finančních partnerů, pro klienty-občany (fyzické osoby–nepodnikatele). Záměrem je umožnit klientovi, aby:

- předem věděl, jaké služby by se mu mělo dostat
- ještě lépe rozuměl základním službám
- mohl poskytované služby a produkty bezpečně používat ke své plné spokojenosti.

Externí finanční partneři se zavazují při kontaktu s klientem plnit pravidla tohoto kodexu.

Tento dokument obsahuje pouze **obecná základní pravidla poskytování služeb a produktů Finanční skupiny České spořitelny (dále jen „FSČS“)** a **produktů spolupracujících pojišťoven ze skupiny Vienna Insurance group (dále jen „VIG“)**. Nezabývá se jednotlivými konkrétními produkty, které jsou již upravovány jinými standardy či jinými předpisy. Tyto informace k těmto konkrétním produktům však na požádání Externí finanční partner klientovi zprostředkuje.

Kodex se nezabývá ani službami pro právnické osoby (např. podnikatelské subjekty, neziskové organizace, veřejný sektor) nebo pro fyzické osoby - podnikatele, protože tito klienti mají odlišné potřeby.

2. Základní pravidla vztahů ke klientům

Čestnost a profesionalita: Externí finanční partner se zavazuje, že se ve všech situacích bude ke klientovi chovat čestně a s odbornou péčí a bude dodržovat všechny standardy uvedené v tomto dokumentu.

Srozumitelná komunikace: Externí finanční partner se zavazuje, že veškeré informace o produktech a službách, včetně jejich propagace, budou srozumitelné a jednoznačné. Pomůže klientovi zorientovat se ve všech finančních pojmech, propočtech a ukazatelích, s nimiž se v souvislosti s poskytnutými službami setká.

Informace předem: Jestliže si klient vybere produkt nebo službu Externí finanční partner poskytne klientovi jednoznačné a srozumitelné informace o jejich hlavních vlastnostech, o tom, jak a za jakých podmínek fungují, jaké poplatky a případně úrokové sazby se k nim vztahují, a to před podpisem jakékoli smlouvy.

Zájem klienta na prvním místě: Externí finanční partner poradí klientovi, zda vybraný produkt či služba odpovídá nejlépe jeho zájmům a možnostem. V případě, že by mu mohlo vyhovovat více typů služeb, provede pro klienta porovnání jejich vlastností a doporučí mu tu službu, která je nejvýhodnější pro klienta, nikoli pro jejího poskytovatele, tj. člena FSČS či VIG. Pořízení služeb, o které má klient zájem, nebude nikdy podmiňovat nákupem dalších služeb nebo produktů, které s původní službou přímo nesouvisejí.

Požadavky na identifikaci: Externí finanční partner sdělí klientovi, jaké údaje a doklady bude potřebovat, aby v souladu se zákonnou povinností ověřil jeho totožnost.

Sdílení účtů: Užívá-li klient např. : bankovní produkt nebo službu spolu s dalším klientem (kupř. manželé), Externí finanční partner poskytne klientům dodatečnou informaci o jejich právech a povinnostech.

Pozitivní řešení problémů: Vyskytne-li se jakýkoli problém, Externí finanční partner jej bude vždy řešit rychle a s pozitivním přístupem ke klientovi.

3. Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů : Všechny osobní informace klienta jsou považovány za důvěrné a jako s takovými s nimi bude zacházeno.

S údaji bude Externí finanční partner nakládat výhradně v mezích stanovených právními předpisy (zejm. zákon o ochraně osobních údajů) a učiní maximální opatření k jejich ochraně.

4. Obchodní podmínky

Rozhodne-li se klient využívat některý produkt či službu člena FSČS či VIG, Externí finanční partner mu sdělí předem všechny příslušné obchodní podmínky.

Aktuální znění obchodních podmínek k jednotlivým produktům a službám členů FSČS a VIG klient může také kdykoli získat (a o této skutečnosti jej Externí finanční partner / prodejce informuje):

- v obchodních místech členů FSČS a VIG kteří daný produkt či službu poskytují
- na internetových stránkách členů FSČS a VIG kteří daný produkt či službu poskytují

5. Úrokové sazby k úvěrům České spořitelny, a.s.

Před uzavřením smlouvy o konkrétním produktu České spořitelny, a.s. - typu úvěr, bude klient informován o aktuální úrokové sazbě, která se k danému úvěrovému produktu váže.

O aktuálních úrokových sazbách se klient může také dozvědět:

- v pobočkách České spořitelny, a.s.
- na webových stránkách České spořitelny, a.s. (www.csas.cz)
- na bezplatné telefonní klientské lince České spořitelny, a.s. (800 207 207) a to kdykoli před uzavřením smluvního vztahu i v průběhu trvání.

6. Poplatky

Před uzavřením smlouvy o konkrétním produktu nebo službě člena FSČS či VIG bude klient informován o poplatcích (cenách), které se na něj budou vztahovat při běžném používání takového produktu nebo služby.

O aktuálních poplatcích se může klient také kdykoli dozvědět:

- v pobočkách členů FSČS a VIG, kteří daný produkt nebo službu poskytují
- na internetových stránkách členů FSČS a VIG, kteří daný produkt nebo službu poskytují
- k produktům a službám České spořitelny, a.s. na bezplatné telefonní klientské lince České spořitelny, a.s. (800 207 207)

7. Úvěry poskytované Českou spořitelnou, a.s.

Dříve, než bude klientovi poskytnut Českou spořitelnou, a.s. úvěr, Externí finanční partner posoudí z údajů, které mu dá klient k dispozici, zda úvěr odpovídá jeho potřebám a možnostem, tedy, zda bude moci pravidelně splácet. Před poskytnutím úvěru bude klient vždy seznámen s obchodními podmínkami České spořitelny, a.s. a pravidly pro využívání úvěru. U všech druhů úvěrů sdělí klientovi konkrétní výši, kolik bude úvěr stát, včetně poplatků a úroků. Tento údaj se vyjadřuje v roční procentní sazbě nákladů (RPSN = Roční procentuální vyjádření všech relevantních nákladů

souvisejících s poskytnutým spotřebitelským úvěrem dle zákona o spotřebitelských úvěrech. Tento údaj by měl zajistit srovnatelnost jednotlivých nabídek úvěrových produktů.

Poskytnutí úvěru nebude Externí finanční partner podmiňovat zároveň koupí jiného produktu/služby výhradně z nabídky České spořitelny, a.s. nebo jiného člena FSČS.

8. Podněty, stížnosti, reklamace

Přeje-li si klient předat svůj podnět nebo podat reklamaci, Externí finanční partner mu poskytne informace, jak postupovat. Také sdělí klientovi, kde najde dostatečně detailní popis postupů pro spravedlivé a rychlé řešení případných stížností.

V případech týkajících se produktů a služeb České spořitelny, a.s. a dalších členů FSČS klienta upozorní, že se může obrátit na kteréhokoli zaměstnance České spořitelny, a.s. nebo na Klientské centrum České spořitelny, a.s. (tel.: 800 207 207).

9. Ombudsman – zastánce práv klientů v České spořitelně, a.s.

Především v případě, že klient nebude spokojen s prvotním řešením stížnosti nebo reklamace týkající se produktu nebo služby poskytované členem FSČS, se může obrátit na ombudsmana FSČS (dále jen „Ombudsman“).

Na Ombudsmana se klient může obrátit i s náměty a obecnými připomínkami či stížnostmi. Tým Ombudsmana je klientovi k dispozici v pracovní dny od 9.00 do 17.00 na adrese:

Olbrachtova 1929/62
140 00 Praha 4
tel. +420 956 717 718
e-mail: ombudsman@csas.cz

10. Finanční arbitr – rozhodce pro spory finančních institucí a jejich klientů v České republice

V případě, že klient nebude spokojen řešením své stížnosti nebo reklamace v rámci České spořitelny, a.s. má rovněž zákonnou možnost kontaktovat kancelář Finančního arbitra České republiky. Jde o případy v nichž je ze zákona dáno oprávnění Finančního arbitra rozhodovat spory vzniklé mezi finanční institucí a jejím klientem (viz § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění).

Údaje pro kontakt s kanceláří Finančního arbitra:

Finanční arbitr ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1
tel.: +420 221 674 600
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
web: www.finarbitr.cz