

# ETICKÝ KODEX

**chování společnosti ACEMA Credit Czech, a. s., jejich  
zaměstnanců a třetích subjektů spolupracujících se  
společnostmi na základě smlouvy o spolupráci nebo mandátní  
smlouvy.**

## **ACEMA Credit Czech, a. s.**

Čimická 780/61  
181 00 Praha 8 - Čimice  
tel.: +420 234 635 555  
fax: +420 234 635 550  
e-mail: [info@acema.cz](mailto:info@acema.cz)  
web: [www.acema.cz](http://www.acema.cz), [www.mojepujcka.cz](http://www.mojepujcka.cz)

## I. Úvod

Posláním Etického kodexu společnosti ACEMA Credit Czech, a. s. (dále jen „Kodex“) je stanovit etické normy chování - základní principy, které bude nebankovní poskytovatel úvěrů zvláštních zdrojů ACEMA Credit Czech, a. s. dodržovat při poskytování finančních služeb svým klientům jako fyzickým osobám, které nevstupují do vztahu s finanční institucí v rámci své podnikatelské činnosti.

### Cílem Kodexu je:

- zvyšovat ochranu klientů jako spotřebitelů,
- napomáhat klientům porozumět finančním službám,
- posílit obecnou důvěru ve finanční trh,
- napomáhat prosazování korektních vztahů na finančním trhu a zlepšit jejich úroveň,
- podpořit rozvoj služeb na finančním trhu.

Kodex, k jehož dodržování se finanční instituce ACEMA Credit Czech, a. s. dobrovolně zavazuje, je tvořen Úvodem, Preambulí - deseti základními principy chování finanční instituce, uplatňováním kodexu, stížnostmi a podněty a institucionálním zajištěním.

## II. Preambule

### 1.

#### ***Dodržování etických a právních norem***

Finanční instituce při výkonu své činnosti na finančním trhu nad rámec svých zákonných povinností dodržuje etická pravidla upravující postupy a chování vůči klientům uvedená v kodexech, ke kterým se přihlásila.

Společnost ACEMA Credit Czech, a. s. uveřejňuje informace nad rámec svých povinností. Veškeré smluvní podmínky (Smlouva o úvěru, Sazebních poplatků a odměn, Všeobecné obchodní podmínky) jsou uveřejněny na internetových stránkách společnosti [www.acema.cz](http://www.acema.cz). Nebo [www.mojepujcka.cz](http://www.mojepujcka.cz) a jsou volně ke stažení.

Veškeré propagační materiály (letáky, brožury, internetové stránky atd.) nechává společnost ACEMA Credit Czech, a. s. prozkoumat profesionály v oboru a nestranným právním analytikem, zda tyto propagační materiály splňují podmínky stanovené platnými právními normami České republiky, popř. Evropské unie a zda jsou zcela v souladu se zásadou čestné, legální, decentní, a pravdivé reklamy.

### 2.

#### ***Dodržování principu rovného a nestranného jednání, zákaz zneužití asymetrie postavení instituce a klienta***

Finanční instituce, poskytovatel nebankovních úvěrů ACEMA Credit Czech, a. s., přistupuje ke všem svým klientům nestranně a neuplatňuje neodůvodněná zvýhodnění. Při poskytování nebankovních úvěrů nenadřazuje zájem svůj nad zájem klienta a nesnaží se zneužít svého postavení a vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky smluvního vztahu.

### 3.

#### ***Výkon činnosti s odbornou péčí***

ACEMA Credit Czech, a. s. poskytuje svým klientům služby kvalifikovaně, profesionálně, čestně a svědomitě, s řádnou péčí, s přihlédnutím k individuálním podmínkám a požadavkům klientů.

### 4.

#### ***Průhlednost a srozumitelnost informací***

ACEMA Credit Czech, a. s. poskytuje klientům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkrácené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro průměrného klienta, na kterého je daný produkt zaměřen.

### 5.

#### ***Povinnost poskytovat dostatečné informace před uzavřením smlouvy a v průběhu jejího trvání***

ACEMA Credit Czech, a. s. poskytuje svým klientům dostatečné informace a vysvětlení týkající se budoucího nebo existujícího smluvního vztahu klienta s ACEMA Credit Czech, a. s., včetně nabízené služby. Tyto informace poskytuje klientovi před uzavřením smlouvy v časovém předstihu přiměřeném pro prostudování smlouvy, a v průběhu trvání smlouvy klienta informuje o připravovaných změnách podmínek v časovém předstihu stanoveném ve smlouvě.

**6.****Zákaz nevhodných motivačních postupů**

ACEMA Credit Czech, a. s. posuzuje vhodnost služby pro určitého klienta na základě skutečností zjištěných při jednání o smluvním vztahu a nenabízí službu budoucímu klientovi, u kterého je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že by nemohl dostát svým smluvním závazkům. Při sjednávání smluv finanční instituce nenarušuje právo na soukromí klienta a nadměrně ho neobtěžuje. Respektuje klientovo právo na ochranu osobnosti.

**7.****Dodržování pravidel pro reklamní a propagační činnost**

Při propagaci svých služeb a reklamní činnosti ACEMA Credit Czech, a. s. uvádí pravdivé informace, bez prvků klamavé reklamy, nezamlčuje důležité skutečnosti a nenabízí výhody, které nemůže zaručit. Dodržuje principy serióznosti reklamy, což platí i pro srovnávání vlastní služby se službami konkurence.

**8.****Dodržování dobrých mravů, pravidel hospodářské soutěže, obchodních zvyklostí a poctivého obchodního styku**

ACEMA Credit Czech, a. s. dodržuje dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže, obchodní zvyklosti a pravidla poctivého obchodního styku. ACEMA Credit Czech, a. s. soutěží s konkurenty nabídkou kvalitních služeb a nepodbízí se klientům poskytováním neodůvodněných výhod. ACEMA Credit Czech, a. s. se vyvaruje nepravdivých, pomlouvačných a opovrhlivých výroků o službách konkurence.

**9.****Dodržování ochrany osobních údajů a důvěrnosti obchodních informací**

ACEMA Credit Czech, a. s. zachovává důvěrnost informací souvisejících se smluvním vztahem ke klientovi a dodržuje povinnost mlčenlivosti. Osobní údaje o klientovi zpracovává v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů.

**10.****Informace o postupu pro podání podnětu nebo stížnosti klienta a o způsobu jejího vyřízení**

ACEMA Credit Czech, a. s. seznamuje svého klienta s možností podat podnět nebo stížnost na její činnost a s postupem uplatňovaným ve společnosti ACEMA Credit Czech, a. s. pro řešení stížnosti, včetně možnosti dalšího postupu v případě jejího nevyřízení nebo nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti.

### III. Uplatňování Kodexu

ACEMA Credit Czech, a. s., společnost která ke Kodexu dobrovolně přistoupila, o této skutečnosti vhodným způsobem informuje své klienty a současně je informuje, kam se mohou obracet se svými podněty a případnými stížnostmi.

Každý spotřebitel, který využil služby společnosti ACEMA Credit Czech, a. s. má plné právo uplatňovat svou případnou stížnost v první řadě na adrese [stiznosti@acema.cz](mailto:stiznosti@acema.cz), popřípadě písemně na adrese ACEMA Credit Czech, a. s. Čimická 780/61, Praha 8, nebo přímo v sídle společnosti ACEMA Credit Czech, a. s. a to u adekvátního vedoucího oddělení či přímo u hlavního vedení společnosti. Osobní stížnost v sídle společnosti musí být předem oznámena a domluvena s daným členem vedení a to z důvodu jeho přítomnosti ve společnosti.

ACEMA Credit Czech, a. s. se zavazuje každou případnou stížnost, řádně dle pravidel prověřit a dojít společně s klientem ke smířlivému jednání. ACEMA Credit Czech, a. s. se zavazuje vyřešit stížnost a písemné vyjádření na stížnost s návrhem řešení předložit klientovi.

### IV. Stížnosti a podněty

Pokud má klient pochybnosti o souladu chování finanční instituce s ustanoveními Kodexu, může podat společnosti podnět nebo stížnost k vnitřnímu prošetření souladu jejího chování s Kodexem. Jestliže bude klient nespokojen s vyřízením jeho podnětu nebo stížnosti, případně jeho stížnost nebude vyřízena, může o této skutečnosti informovat příslušnou odpovědnou osobu tj. ing. Miroslav Albrecht, ředitel společnosti, Čimická 780/61, Praha - 8.

### V. Dodržování etického kodexu

Dodržování tohoto Kodexu bude sledováno oddělením vnitřní kontroly ACEMA Credit Czech, a. s., které se bude zabývat jednotlivými podněty nebo stížnostmi týkajícími se důvodného podezření z porušování Kodexu.

ACEMA Credit Czech, a. s. bude průběžně monitorovat uplatňování Kodexu v praxi a v případě potřeby a na základě vyhodnocení jeho účinnosti jej aktualizovat. Hodnocení účinnosti Kodexu a jeho uplatňování bude prováděno i s ohledem na podněty od klientů a spotřebitelských organizací.

Při porušení Kodexu přijímá ACEMA Credit Czech, a. s. vůči svým zaměstnancům přiměřená opatření v souladu s pracovně právními předpisy (např. morální povahy, finanční povahy).

Následky porušení etického kodexu ze strany externích spolupracovníků jsou řešeny v souladu s příslušnou Smlouvou o spolupráci nebo Mandátní smlouvou a vyplývají rovněž z právních předpisů o náhradě škody apod.

Tento etický kodex nabývá platnosti dnem jeho přijetí představenstvem společnosti. Pro zaměstnance společnosti nabývá tento kodex účinnosti dnem uvedeným v příslušném vnitřním předpisu společnosti. Pro externí spolupracovníky společnosti nabývá účinnosti v souladu s aktualizací všeobecných obchodních podmínek podle příslušných smluvních ujednání Smlouvy o spolupráci nebo podepsáním dodatku příslušné Mandátní smlouvy.

**V Praze dne 18. 4. 2012**



.....  
**Ing. Kamil Holý**  
předseda představenstva