REAL LUXEMBOURG A.S.

Etický kodex

Chování společnosti Real Luxembourg a.s., jejich zaměstnanců a třetích subjektů, spolupracujících se společností na základě smlouvy o spolupráci.

1. Úvod

Cílem Etického kodexu společnosti Real Luxembourg a.s. (dále jen „Kodex“) je stanovit etické normy chování, určité základní principy, které bude nebankovní poskytovatel financování právnickým osobám, nebo služeb zástavy movité věci fyzickým osobám dodržovat při poskytování svých služeb.

Kodex, k jehož dodržování se společnost Real Luxembourg a.s. (dále jen “Společnost”) dobrovolně zavazuje, je tvořen Úvodem, Preambulí – deseti základními principy chování Společnosti, uplatňováním kodexu, stížnostmi a podněty a institucionálním zajištěním.

2. Preambule

1. **Dodržování etických a právních norem.**

   Společnost 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 uveřejňuje informace nad rámec svých povinností. Veškeré smluvní podmínky (Smlouva o úvěru, Sazebník poplatků a odměn, Všeobecné obchodní podmínky) jsou zřejněny na internetových stránkách Společnosti a jsou volně k nahlédnutí.

   Veškeré propagační materiály (letáky, brožury, internetové stránky atd.) nechává Společnost prozkoumat profesionály v oboru a nestranným právním analytikem. Ti kontrolují, 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 společnosti a klienta.**

   Společnost přistupuje ke všem svým klientům nestranně a neuplatňuje neodůvodněná zvýhodnění. Při poskytování svých služeb 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.**

   Společnost 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.**

   Společnost poskytuje klientům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkreslené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro průměrného klienta, na kterého je daný produkt zaměřen.

5. **Zákaz nevhodných motivačních postupů.**

   Společnost 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.

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

   Společnost poskytuje klientovi před uzavřením smlouvy veškeré informace v dostatečném časovém předstihu pro prostudování smlouvy a v průběhu trvání smlouvy klienta informuje o připravovaných změnách podmínek v časovém předstihu uvedeném ve smlouvě.

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

   Společnost dbá na dodržování dobrých mravů, pravidel hospodářské soutěže, obchodních zvyklostí a pravidel poctivého obchodního styku. Společnost soutěží s konkurenty nabídkou kvalitních služeb a nepodbízí se klientům poskytováním neodůvodněných výhod. Společnost se vyvaruje nepravdivých, pomlouvačných a opovržlivých výroků o službách konkurence.

8. **Dodržování pravidel a zásad pro reklamní a propagační činnost.**

   Při propagaci svých služeb a reklamní činnosti Společnost 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.

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

   Společnost dodržuje povinnost mlčenlivosti a zachovává důvěrnost informací souvisejících se smluvním vztahem ke klientovi. 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.**

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

3. Uplatňování Kodexu

Společnost, která se zavazuje k dodržování tohoto Kodexu, 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, má plné právo uplatňovat svou případnou stížnost písemně na adrese Vinohradská 184, 130 52 Praha 3, Česká republika.

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

4. 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 svého podnětu nebo stížnosti, případně jeho stížnost nebude vyřízena, může o této skutečnosti informovat společnost také na adrese: info@cfhsleasing.cz.

5. Dodržování Kodexu

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

Společnost 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 Společnost vůči svým zaměstnancům přiměřená opatření v souladu s pracovněprávními předpisy (např. morální povahy, finanční povahy).

Následky porušení 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 Kodex nabývá platnosti dnem jeho přijetí vedením 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.