

Účelem tohoto dokumentu je stanovení **základních pravidel profesionálního chování Obchodních zástupců** a Spolupracujících osob zprostředkovávajících finanční produkty Komerční banky, a.s., Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s., KB Penzijní společnosti, a.s. nebo jiné společnosti ovládané Sociétés Générale v České republice (dále jen „**Skupina KB**“) především v oblasti dodržování z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, z. č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů a obecně uznávaných pravidel etiky v souvislosti s uzavřenou Smlouvou o obchodním zastoupení.

A) Základní pravidla etiky

Obchodní zástupce

1. odpovídá za znalost právních předpisů a vnitřních předpisů Skupiny KB sdílených v rámci Metodiky;
2. nezneužije dobré jméno Skupiny KB k prosazení soukromých zájmů a názorů svých nebo třetích osob;
3. striktně dbá o ochranu veškerých klientských informací a o ochranu informací týkajících se Skupiny KB, které získá v souvislosti s výkonem činnosti pro Skupinu KB;
4. důsledně dbá na dodržování listovního tajemství, důvěrnosti jiných písemností a také zpráv podávaných telefonem, e-mailem nebo jiným podobným zařízením;
5. dodržuje právní předpisy týkající se zákazu poskytování či přijímání úplatků. Informuje Komerční banku, a.s. o jakémkoliv nabídce úplatku ze strany zaměstnanců, jiných vázaných zástupců anebo klientů Skupiny KB;
6. má povinnost předcházet újmě, která hrozí jiným osobám natolik, nakolik je to v jejich silách, aniž by ublížili sami sobě. Všichni Obchodní zástupci jsou povinni počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a na životním prostředí;
7. věnuje zvýšenou pozornost skutečnostem, které mohou poukázat na trestnou činnost nebo nežádoucí jednání jiných Obchodních zástupců nebo zaměstnanců Skupiny KB;
8. postupuje při výkonu své činnosti nestranně a nezájatě, a to jak vůči dalším Obchodním zástupcům, tak i zaměstnancům nebo klientům Skupiny KB včetně povinnosti řešit případný střet zájmů.

B) Ochrana spotřebitele

Obchodní zástupce

1. se seznámí se školícími materiály a s pravidly pro produkty a služby, které zprostředkovává. Pokud zákon vyžaduje pro zprostředkování některých produktů absolvování školení nebo složení zkoušky, může produkty zprostředkovávat až poté, co splní zákonem stanovené požadavky;
2. si počíná tak, aby klientovi umožnil svobodné, účelné a informované rozhodnutí (je oprávněn předpokládat, že klient je v rozumné míře pozorný a opatrný);
3. přizpůsobí způsob nabízení produktů úrovni znalostí a zkušeností klienta. Seznámí se s potřebami klienta a jeho situací a těm přizpůsobí nabídku produktů tak, aby co nejlépe odpovídaly potřebám klienta. Zejména se vyvaruje zneužití nezákušenosti nebo důvěrnosti klienta;
4. uvádí při zprostředkování produktů závažné informace potřebné pro rozhodnutí klienta a nezamlčuje skutečné vlastnosti produktů a podmínky jejich zprostředkování. Rovněž se vyvaruje uvádění neúplných, nepřesných, nejasných nebo přehnaných údajů a rovněž neuvádí klienta v omyl;
5. uvádí pravdivý rozsah své činnosti, ke které je oprávněn na základě uzavřené Smlouvy o obchodní činnosti, dále zda obdobnou činnost vykonává i pro jiné věřitele, a zavazuje se nepobírat od spotřebitele odměnu za zprostředkování uzavření smlouvy o poskytnutí úvěrového produktu;
6. se vyvaruje použití slov „zdarma“, „bezplatně“, „gratis“ a obdobných slov v případě, pokud spotřebitel musí vynaložit jakékoliv náklady v souvislosti s pořízením nebo využíváním produktu. Použije-li slovo „zdarma“ nebo obdobné u produktu, který zcela zdarma není, vždy klientovi jasně sdělí, čeho se pojem „zdarma“ týká a nezamlčí žádné náklady, které bude muset klient vynaložit;
7. v případě propagace Produktu Skupiny KB je Obchodní zástupce povinen zajistit, aby taková propagace obsahovala informace o nákladech a jiných povinných skutečnostech jasným, výstižným a zřetelným způsobem formou ilustrativního příkladu v souladu s právní úpravou;
8. nesmí využívat při zprostředkování produktů motiv strachu nebo využívat neštěstí či takových závažných okolností, které mohou vést ke zhoršení úsudku klienta, obdobně se vyvaruje nátlaku a jednání z pozice síly;
9. neuvádí jako přednost nabídky práva, která vyplývají spotřebiteli přímo ze zákona;
10. nesmí klienta diskriminovat;
11. se vyvaruje prohlášení, že pokud klient neuzavře smlouvu anebo nevyužije poskytovaných služeb, ohrozí tím své podnikání, pracovní místo nebo existenci;
12. se vyvaruje návštěv klienta v jeho bydlišti, pokud si to klient nepřeje, dále nesmí činit nevyžádané opakované nabídky prostřednictvím prostředků přenosu na dálku (telefon, elektronická pošta apod.);
13. v případě nabízení nebo sjednávání spotřebitelských úvěrů ve smyslu příslušného zákona o spotřebitelském úvěru, postupuje vždy v souladu s uvedeným zákonem a poskytuje klientovi informace v rozsahu dle zákona.