



Asociace poskytovatelů
nebankovních úvěrů

Soulad s Etickým kodexem APNÚ

CreditPortal,a.s.



Asociace poskytovatelů
nebankovních úvěrů

Úvod

CreditPortal, a.s., sídlem Argentinská 286/38, Praha 7, 170 00, IČ 05561302 (dále jen Společnost) na českém trhu poskytuje od roku 2014 nebankovní krátkodobé spotřebitelské úvěry s jistinou 500 – 30000 Kč. Cílem tohoto dokumentu je popis procesů aplikovaných Společností. Jež zajišťují dodržování ustanoveného Etického Kodexu Asociace Poskytovatelů Nebankovních Úvěrů (dále jen Asociace), a to za účelem vstupu do Asociace.

Asociace a Etický kodex

Společnost se zavazuje dodržovat Etický Kodex Asociace ve všech bodech.

Společnost se dlouhodobě snaží postupovat seriózně ve vztahu k zákazníkům a jejich úvěruschopnost posuzuje pomocí kombinace interních kritérií, externích veřejně přístupných a placených databází.

Ihned po zařazení do asociace bude na internetové stránky www.creditportal.cz provozované Společností umístěno logo Asociace, možnost stažení Etického Kodexu Asociace a přímý odkaz na internetové stránky Asociace www.apnu.cz.

Sledování a dodržování závazků

Společnost se zavazuje k vypracování zprávy dokumentující dodržování postupů uvedených v kodexu a právech zákazníka Asociace, a to ne méně než jednou ročně. Zároveň vynaloží maximální úsilí, aby předešla případným pochybením, která by mohla ohrozit dobré jméno Asociace.

Všeobecné závazky

Společnost se zavazuje k zodpovědnému poskytování úvěrů založeném na precizním zhodnocení bonity klienta.

Spokojenost zákazníků je pro společnost prvořadá a každý, kdo má zájem o půjčku, se s ní může jednoduše spojit mailem, nebo telefonicky prostřednictvím call centra (každý pracovní den od 8:00 do 18:00 a v sobotu mezi 10:00 a 15:00. Vysokou kvalitu komunikace zabezpečují kvalifikovaní pracovníci, kteří prošli firemním školicím kurzem a kteří jsou ochotni poskytnout jakoukoliv informaci ohledně úvěrové transakce, popřípadě úvěrového podnikání všeobecně.

Společnost se zavazuje, že se nebude angažovat v zkruslování skutečností týkajících se úvěrových transakcí. Společnost se dále zavazuje, že nebude docházet k žádné diskriminaci kvůli pohlaví, etnickému původu, politickému přesvědčení, náboženství, sexuální orientaci, rodinné situaci či zdravotnímu postižení.

Specifické závazky týkající se poskytování úvěru

Reklama a marketing

Společnost se zavazuje, že reklamní materiály budou obsahovat dostatečné množství pravdivých informací, aby byl zákazník ihned obeznámen s nejdůležitějšími skutečnostmi ohledně úvěrových transakcí. Při navštívení stránek www.creditportal.cz může klient okamžitě zjistit celkové náklady na požadovaný úvěr.

Společnost se zavazuje, že nebude poskytovat úvěry lidem, o kterých se domnívá, že by daný úvěr nebyli schopni splácet. Společnost využívá k poskytování úvěrů proces, kde každý zákazník je individuálně ohodnocen na základě informací, které jsou volně přístupné na internetu, poskytnuty klientem v průběhu



Asociace poskytovatelů
nebankovních úvěrů

registračního procesu a nebo jsou zjištěny v placených databázích popřípadě ověřováním detailů poskytnutých klientem při dodatečném ověřování. Když systém vyhodnotí zákazníka jako rizikového, úvěr mu není poskytnut, případně mu je poskytnuta jenom jeho část. Když u některého z klientů společnost již eviduje závazek, úvěr mu je automaticky zamítnut.

Jednání se zákazníky, kteří mají finanční obtíže

V situaci kdy některý z zákazníků nesplácí úvěr včas, se ho Společnost snaží bezodkladně kontaktovat a informovat se o důvodech opoždění. Ke každému případu se přistupuje zodpovědně a individuálně. Společnost se zavazuje, že náklady spojené s opožděním platby budou zveřejňovány už před podpisem smlouvy a následně ještě jednou v den splatnosti úvěru. Když se některý z klientů zpozdí s platbou, je společností ihned kontaktován elektronicky, formou SMS zprávy a telefonicky. Tato činnost se periodicky opakuje v 5-ti denních cyklech. Pak následuje interní proces trvající 30 dní, během kterých má klient možnost splatit, nebo prodloužit splatnost své půjčky. V této fázi, je klientovi odesláno několik mailů a SMS správ a je znovu telefonicky kontaktován. Po 30 dnech již není možno aktivovat prodloužení a pokud do 65 dní po splatnosti nedojde k dohodě je klient předán externí inkasní agentuře. Pokud s klientem není dluh vyřešen ani pomocí inkasní agentury jde celý případ k rozhodčímu soudci.

Vymáhání dluhů

Společnost se přímo nezapojuje do vymáhání dluhů od dlužníků. Nesplacené závazky ze strany klientů jsou předány externí inkasní agentuře. Společnost se zavazuje, že bude spolupracovat jenom s takovými inkasními agenturami, které splňují přísná etická kritéria při vykonávání svojí činnosti

Ochrana údajů a důvěrná povaha informací o zákazníkovi

Osobní a jiné údaje poskytnuté zákazníky, jsou pečlivě střeženy. Vysoko inovativní systém využíván společností je toho zárukou a bezpečnost je na prvním místě. Společnost je také zaregistrována na Úřadě pro Ochranu Osobních Údajů 00054602/001a splňuje všechny podmínky, které jsou úřadem vyžadovány. Účel, pro který jsou osobní údaje využívány, je zákazníkovi sdělen ještě před jejich poskytnutím. Přenos dat je šifrován klíčem SSL.

Společnost Creditportal, a.s., se těší na vzájemnou spolupráci a bude vítat každou změnu kodexu, která bude vést ke zlepšení podnikatelského prostředí v oblasti poskytování krátkodobých úvěrů.

Za společnost CreditPortal, a.s.
2D consulting s.r.o.
DAVID BOUDA
jednatel