

Etický kodex
Asociace etických zastaváren, z.s.

1. Asociace a etický kodex

1.1. Asociace etických zastaváren

Asociace etických zastaváren, z.s. (dále jen „AEZ“) je sdružení zastupující zájmy právnických a fyzických osob provozujících na území České republiky zastavářenskou činnost spočívající v poskytování finančních prostředků zákazníkům oproti zástavě, tedy zřízením zástavního práva k movité věci, a to vše v souladu a s důrazem na dodržování zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (dále jen „ZŽP“), zákona č. 247/2006 Sb., o omezení provozu zastaváren v nočních hodinách (dále jen „ZOPZ“) zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakož i případně dalších souvisejících předpisů.

1.2. Cíle Etického kodexu

Cílem Etického kodexu (dále jen „Kodex“) je definovat standardy „dobré praxe“, etické normy chování při provozování zastavářenské činnosti a zajistit, aby členové AEZ tyto zásady dodržovali. Kodex zajišťuje nad rámec příslušných zákonů ochranu zákazníků, kteří využili nebo využívají služeb zastavářenského podniku členů AEZ ať už v rámci získání zápůjčky nebo koupě zboží.

Dodržování Kodexu a postupování dle v něm uvedených morálních a etických zásad je známkou seriózního zastavářenského podniku. Veřejnosti se tím dává na vědomí, že členové AEZ jsou zodpovědní, čestní a spolehliví. Dodržují tak zásady společenské odpovědnosti.

Kodex zahrnuje zásady spravedlivých obchodních postupů, které zajišťují, aby byly zájmy zákazníků chráněny a členové AEZ dodržovali standardy kvality, kterými jsou tímto Kodexem vázáni. Vedení AEZ sleduje jejich plnění způsobem, jak je v Kodexu stanoveno.

AEZ včetně jejích členů zákazníky informují o existenci Kodexu na svých webových stránkách, na kterých je mimo jiné uvedeno logo AEZ jako známka kvality, a zajistí, aby byl zákazníkům k dispozici včetně údajů o členech AEZ.

1.3. Dozor nad dodržováním závazků Kodexu

Členové AEZ jsou povinni dodržovat ustanovení a správné postupy, které jsou v Kodexu jasně definovány. Jako podmínkou členství jsou členové Asociace vázáni každoročním předkládáním zprávy o dodržování závazků a podstupují pravidelnou kontrolu kvality poskytování služeb mimo jiné také ze strany vedení AEZ.

Členové jsou povinni informovat pověřeného zástupce vedení AEZ o všech případných pochybeních, která mohou nepříznivě ovlivnit dobré jméno AEZ i zastavářenskou činnost jako takovou. Veškerá hlášení o porušení Kodexu AEZ eviduje a vyhodnocuje.

Vedení AEZ písemně varuje člena, jenž se zpronevěřil zásadám Kodexu, a bude požadovat jeho písemné vysvětlení nebo ho vyzve, aby nastalou situaci vedení AEZ objasnil osobně nebo prostřednictvím pověřeného zástupce. Sankce, kterou může AEZ porušujícímu členovi uložit, je dočasné přerušení nebo ukončení členství v AEZ.

2. Závazky členů AEZ

- 2.1. Vznikem členství v AEZ se členové zavázali přispívat k profesionálnímu rozvoji zastavárenské činnosti, prosazování práv zákazníků a povinností zastavárenského podniku a tím přispívat ke zvyšování a prosazování pozitivního a profesionálního obrazu zastavárenské činnosti v očích společnosti.
- 2.2. Každý uchazeč o členství v AEZ musí být způsobilý k dodržování závazků uvedených v Kodexu a vyplývajících z morálních i etických hodnot občanské společnosti, a je povinen po vzniku členství v AEZ se těmito závazky řídit v plném rozsahu.

Všeobecné závazky členů

2.3. Členové AEZ zejména:

- 2.3.1. Jsou povinni jednat se zákazníky a obchodními partnery profesionálně, čestně a přímo, a přispívat tak k budování a posilování důvěryhodnosti zastavárenského podniku, dodržovat zásady nejvyšší možné úrovně v oblasti komunikace a pozitivistického přístupu k zákazníkům v rámci dobrých mravů a poctivého obchodního styku.
- 2.3.2. Podnikají dle ZŽP a dodržují veškeré obecně závazné právní předpisy, včetně právních předpisů Evropské unie. Při své jednání dodržují též nepsané etické a morální normy.
- 2.3.3. Dodržují principy seriózní reklamy a neagresivního marketingu a to zejména vůči zákazníkům i svým partnerům, ostatním členům AEZ.
- 2.3.4. Zajistí, aby veškeré propagační materiály obsahovaly pravdivé informace a nezavádějící údaje, jenž mohou zákazníka klamat a vytvářet nevhodné konkurenční prostředí.
- 2.3.5. V rámci obchodních vztahů se zákazníky i interními partnery absolutně odmítají diskriminaci z důvodu pohlaví, etnického původu, politického přesvědčení, náboženství, sexuální orientace, rodinné situace či zdravotního postižení, a to v jakékoliv podobě.
- 2.3.6. Udržují zdravé konkurenční prostředí vůči svým partnerům, ostatním členům AEZ.
- 2.3.7. Při výkonu zastavárenské činnosti člena AEZ budou osoby odpovědné za provoz jednat s péčí řádného hospodáře a zdrží se jakéhokoliv chování, které by mohlo poškodit dobré jméno AEZ a příslušného tržního odvětví.
- 2.3.8. S veškerými informacemi a údaji poskytnutými zákazníkem je nakládáno s úctou a jsou uchovávány v tajnosti. Členové dodržují povinnost mlčenlivosti a zachovávají důvěryhodnost obchodních informací.

- 2.3.9. Osobní údaje o zákaznících zpracovávají v souladu s platnými právními předpisy na ochranu osobních údajů pouze ke stanoveným účelům a v této souvislosti se dále zavazují zejména zachovávat v nezbytném rozsahu povinnost mlčenlivost.
 - 2.3.10. Zaměstnancům a všem spolupracovníkům členů AEZ, kteří provozují zastavárenskou činnost jménem člena AEZ, tento poskytne příslušné školení a zajistí, aby tyto osoby byly obeznámeny se zásadami, hodnotami a závazky tohoto Kodexu.
- 2.4. Závazky členů ve vztahu k zákazníkům (žadatelům o zápůjčku)
- 2.4.1. Zákazníkovi srozumitelně poskytují kompletní a pravdivé informace týkající se zápůjčky se zřízením zástavního práva, na jejíž výši se strany dohodnou na základě profesionálního a čestného posouzení hodnoty věci, odvozené od její tržní ceny.
 - 2.4.2. Zákazníkovi nezkreslují skutečnosti týkající se poskytování zápůjčky v zastavárenském podniku a nevyvíjejí na zákazníka nátlak, aby smlouvu o zápůjčce uzavřel. Nebudou nabízet výhody, které nemohou garantovat či splnit.
 - 2.4.3. Zápůjčky poskytují jen oproti zřízení zástavního práva k věci, která je ve výlučném vlastnictví žadatele – zákazníka.
 - 2.4.4. Za účelem předcházení a zájmu veřejnosti na odhalování trestné činnosti a jejich pachatelů se členové AEZ zavazují vždy provést identifikaci a kontrolu zákazníka v souladu s platnými právními předpisy.
- 2.5. Závazky členů ve vztahu k zákazníkům (kupujícím)
- 2.5.1. Zákazníkovi srozumitelně poskytují kompletní a pravdivé informace o povaze a případných vadách zboží k prodeji.
 - 2.5.2. Řádně informují zákazníka (spotřebitele) o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace.
- 2.6. Jednání se zákazníky
- 2.6.1. Členové AEZ se zákazníkem jednají s respektem, pochopením a porozuměním. Nekomplikují řešení problému a postupují při vyřizování žádosti o zápůjčku dle Obecných interních nařízení, jenž odpovídají legálním postupům, dobrým mravům, poctivému obchodnímu přístupu a hodnotám Kodexu AEZ.