

Zákon o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb., účinný od 1. 12. 2016 (dále jen „Zákon“)

1. SÚ v rámci ČP – Spotřebitelský úvěr neúčelový. Kontokorent. Kreditní karta. Konsolidace

Od 1. 12. 2016 se v návaznosti na výše uvedené druhy úvěrových produktů pracovníci ČP dělí na **TIPAŘE** a **ZPROSTŘEDKOVATELE**.

Od 1.12.2018 pracovník bez splnění podmínek:

- 1) odborné způsobilosti dle Zákona (všeobecných znalostí spočívajících v příslušném vzdělání či potřebné praxi, a odborných znalostí a dovedností spočívajících ve vykonání legislativní odborné zkoušky dle Zákona - Kat. I SÚ jiný než na bydlení nebo Kat. IV KOMBI – nezbytných pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru mající certifikát o vykonání legislativní odborné zkoušky ze Zákona)
- 2) důvěryhodnosti (stvrzené Čestné prohlášení zaměstnance umístěné v iTutoru) podle Zákona – viz *Postup nominací, přípravy a volby termínů odborných legislativních zkoušek k zajištění poskytování finančních služeb v rámci ČP* v aktuální verzi, umístěn na Intranetu ČP <https://intranet.ceskaposta.cz/web/intranet/legislativni-zkousky>
- 3) odpovídající kvalifikace dle Finanční akademie ČSOB (dále jen FA*) a navazujícího Katalogu kurzů aliančních partnerů

v žádném případě nesmí sjednat SÚ (prostřednictvím APOST nebo formou asistovaného prodeje); tzn. je v postavení TIPAŘE. Od tohoto data může SÚ sjednat, a to i formou asistovaného prodeje pouze pracovník v postavení ZPROSTŘEDKOVATELE, tj. pracovník splňující podmínky odborné způsobilosti a důvěryhodnosti podle Zákona, a splňující podmínky kvalifikace dle Finanční akademie ČSOB (resp. Katalogu kurzů aliančních partnerů).

Současně smluvní dokumentaci na úvěrové produkty, zaslano na ČP z ČSOB PS k podpisu, musí s klientem komunikovat a následně podepsat také pouze pracovník v postavení ZPROSTŘEDKOVATELE.

V APOST je od 1.12.2018 na samostatné úvěrové transakce napojen číselník pracovníků, kteří splňují podmínky odborné způsobilosti (všeobecné znalosti a legislativní odborná zkouška ze Zákona) a důvěryhodnosti dle Zákona (Čestné prohlášení zaměstnance v iTutoru). Pracovník bez odborné způsobilosti a důvěryhodnosti (tj. TIPAŘ) neprovede žádnou úvěrovou transakcí v APOST – systém jej nepustí. Na úvěrové transakce v rámci řetězení transakce (např. při zakládání účtu), je číselník pracovníků napojen od 1.1.2019.

U asistovaného prodeje SÚ nelze systémovou kontrolu na plnění podmínky odborné způsobilosti (všeobecné znalosti a legislativní odborná zkouška ze Zákona) a důvěryhodnosti dle Zákona (Čestné prohlášení zaměstnance v iTutoru) nastavit.

Pracovník bez odborné způsobilosti a důvěryhodnosti (tj. TIPAŘ) neprovede/ nesmí provést sjednání SÚ, a to ani asistovaně. TIPAŘ nesmí vykonávat žádnou jinou činnost než tipování.

*) FA – Finanční akademie ČSOB – vzdělávací systém pracovníků ČP, jehož prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu bankovních a pojišťovacích služeb. Plnění potřebných kvalifikací se řídí dle navazujícího dokumentu na FA – Katalogu aliančních partnerů ČP.

TIPAŘ – nemusí splňovat podmínky odborné způsobilosti a důvěryhodnosti podle Zákona, tipuje SÚ, předává kontaktní údaje osobě oprávněné sjednávat SÚ – ZPROSTŘEDKOVATELI

pracovník Divize pobočkové sítě – min. kvalifikace v rámci FA – **Klientský pracovník**

pracovník Divize kontaktní sítě – min. kvalifikace v rámci FA – **Tipař**

pracovník Partnera – **pracovník pošty Partner postupuje dle dokumentu *Partner průvodce produkty PS v aktuální verzi* a dle *Technologických příruček pro tipování produktů ČSOB Poštovní spořitelny v aktuální verzi***

ZPROSTŘEDKOVATEL – splňuje podmínky odborné způsobilosti a důvěryhodnosti podle Zákona a podmínky stanovené ve FA sjednává SÚ, vydává klientovi dokument INFORMACE O ZPROSTŘEDKOVATELI SPOTŘEBITELSKÝCH ÚVĚRŮ ČESKÁ POŠTA, S.P.

pracovník Divize pobočkové sítě – min kvalifikace v rámci FA – **Klientský pracovník + legislativní odborná zkouška Kat. I. nebo Kat. IV + Financování) + splňuje podmínky odborné způsobilosti a důvěryhodnosti dle Zákona**

Při prodeji SÚ (prostřednictvím APOST nebo formou asistovaného prodeje) je třeba si uvědomit, v jaké pozici jsem a následně dodržovat stanovená pravidla vyplývající ze Zákona. **V pozici ZPROSTŘEDKOVATELE nemusí být každý, kdo splňuje VÝŠE UVEDENÉ. Závisí na rozdělení rolí v týmu.**

TIPAŘ SÚ	ZPROSTŘEDKOVATEL SÚ prostřednictvím APOST nebo formou asistovaného prodeje
<u>hovoří obecně</u>	<u>hovoří konkrétně</u>
informace o portfoliu	při rozhovoru s klientem řeší pouze aktuální situaci
obecné parametry informace o jednotlivých druzích úvěrů, jejich obecných vlastnostech (viz níže)	nepoužívá slovo rada v žádném tvaru, pouze doporučuje - „pro Vás je vhodné“ - „doporučuji Vám vybrat si“ - „tento produkt lépe splňuje Vaše aktuální potřeby, požadavky“ - v rámci asistovaného prodeje klienty edukuje v prostředí elektronických kanálů ČSOB
obecné vlastnosti produktů z letáku – druh úvěru, délka splácení úvěru v případě, že jsou na letáčích či dalších marketingových materiálech ke konkrétní kampani či konkrétnímu úvěrovému produktu uvedeny jakékoliv výhody úvěru (předčasné splacení zdarma apod.), údaje o nákladech úvěru, tj. úroková sazba, RPSN, poskytnutí úvěru bez poplatků, ušetříte až	

*) FA – Finanční akademie ČSOB – vzdělávací systém pracovníků ČP, jehož prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu bankovních a pojišťovacích služeb. Plnění potřebných kvalifikací se řídí dle navazujícího dokumentu na FA – Katalogu aliančních partnerů ČP.

<p>... apod., či reprezentativní příklady k úvěrovému produktu, lze takové marketingové materiály (letáky) ze strany Tipařů předávat, nesmí však být s klienty o konkrétních parametrech, výhodách, údajích, ani reprezentativních příkladech, vedena jakákoli komunikace ani jim nesmí být vysvětlovány</p>	
<p style="text-align: center;"><u>nepoužívat slovní spojení</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - „pro Vás je výhodné“ - „doporučuji Vám“ - „tento úvěr splňuje Vaše potřeby“ - „na Vašem místě bych si vybral“ 	<p style="text-align: center;"><u>nepoužívat slovní spojení</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - „poskytnu radu/poradím bych Vám, rádím Vám, má rada zní“ - „pokud zvážíme, co Vás čeká v budoucnu, poradím bych Vám“
<p style="text-align: center;"><u>nesmí klientovi doporučovat na míru včetně</u> jakékoli komunikace či vysvětlování určitých parametrů, číselných údajů, RPSN či reprezentativních příkladů k úvěrovému produktu</p> <p style="text-align: center;">nesmí klientovi doporučovat sjednání v elektronických kanálech ČSOB ani jej v tomto směru jakkoli edukovat</p>	<p style="text-align: center;"><u>nesmí hodnotit budoucí situaci klienta</u> je proto nutné se vyvarovat jakéhokoli hodnocení či analýzy případných budoucích rizik či situací, kterým může být klient v souvislosti s poskytnutím spotřebitelského úvěru vystaven <i>Pozn. kromě situace, která předchází sjednání pojištění k úvěru, kde se předpokládá, že si jej klient uzavře právě na základě zhodnocení své budoucí situace a možných rizik</i></p>
<p style="text-align: center;">NEVDÁVÁ DOKUMENT Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.</p>	<p style="text-align: center;">VDÁVÁ DOKUMENT Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.</p>
<p style="text-align: center;">NETISKNE A NEPŘEDÁVÁ klientovi předschválené limity (PL tr. 800)</p>	<p style="text-align: center;">TISKNE A PŘEDÁVÁ klientovi předschválené limity (PL tr. 800)</p>
<p style="text-align: center;">NESJEDNÁVÁ SÚ A NEPODEPISUJE SMLUVNÍ DOKUMENTACI ZASLANOU K PODPISU</p>	<p style="text-align: center;">SJEDNÁVÁ SÚ A PODEPISUJE SMLUVNÍ DOKUMENTACI ZASLANOU K PODPISU</p>

*) FA – Finanční akademie ČSOB – vzdělávací systém pracovníků ČP, jehož prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu bankovních a pojišťovacích služeb. Plnění potřebných kvalifikací se řídí dle navazujícího dokumentu na FA – Katalogu aliančních partnerů ČP.

2. Úvěry na bydlení a Hypotéky

Všichni pracovníci Divize pobočkové sítě tipují prostřednictvím tipovacího formuláře na bodovka.postovnisporitelna.cz na pobočku ČSOB nebo na vybranou SP či alternativním způsobem v rámci ČP – viz ***Příloha 11 Pravidel ČSOB PS – Metodický pokyn pro tipování...v aktuální verzi, umístěn na Intranetu ČP- Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Tipování.***

Vybraní pracovníci Divize kontaktní síť tipují prostřednictvím tipovacího formuláře na bodovka.postovnisporitelna.cz na pobočku ČSOB nebo na vybranou SP či alternativním způsobem v rámci ČP – viz. ***Příloha 11 Pravidel ČSOB PS – Metodický pokyn pro tipování...v aktuální verzi, umístěn na Intranetu ČP - Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Tipování.***

3. Podnikatelské úvěry – SME, KTK, KK

Zákon se nevztahuje a nereguluje podnikatelské úvěry – všichni pracovníci ČP tipují prostřednictvím tipovacího formuláře – na bodovka.postovnisporitelna.cz na pobočku ČSOB – viz ***Příloha 11 Pravidel ČSOB PS – Metodický pokyn pro tipování...v aktuální verzi, umístěn na Intranetu ČP - Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Tipování.***

Upřesnění vydávání dokumentu INFORMACE O ZPROSTŘEDKOVATELI SPOTŘEBITELSKÝCH ÚVĚRŮ ČESKÁ POŠTA, S.P.

Uvedeným postupem splníme ustanovení Zákona, které **ukládá povinnost informovat klienta při prvním kontaktu** o tom, že ČP je samostatným zprostředkovatelem ve smyslu Zákona a pracovník jednající s klientem je v pracovněprávním vztahu s ČP jako se samostatným zprostředkovatelem. Dokument **Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s.p.** je uložený v šablonách xAPOST, složka Postovní sporitelna/Uvery a na Intranetu ČP - **Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Úvěrové produkty.**

Tento dokument je nutné vytisknout 2x, jeden výtisk obdrží klient, druhý je nutné nechat klientovi podepsat dle předtisku – ten **bude na poště archivován po dobu 5 let v samostatné složce pod uzávěrou (řazené v měsíčních složkách v časovém sledu; měsíční složky budou svázané po jednotlivých rocích).** Vydávání dokumentu je **POVINNÉ, jak při sjednání SÚ v APOST, tak formou asistovaného prodeje.**

Při prodejním rozhovoru pracovník dokument vydává na počátku obchodního jednání (při prvním kontaktu s klientem, který projevil zájem o úvěrový produkt, tj. před navázáním obchodního rozhovoru, tedy dříve, než zaměstnanec začne o úvěrovém produktu cokoliv sdělovat), Pracovník klientovi předá k podpisu dvě vyhotovení dokumentu, kde dle předtisku doplní jméno a příjmení klienta, datum předání, své jméno a příjmení, OČ a obě vyhotovení podepíše. Po podpisu klienta na obou vyhotoveních dokumentu, jedno z nich klientovi předá a druhé archivuje dle výše uvedených pokynů.

V případě, že jsou klientovi předávány předschválené limity (**800 – předschválené limity**) a s klientem není veden navazující prodejní rozhovor za účelem zprostředkování/poskytnutí spotřebitelského úvěru, pak při jejich předání klientovi pracovník dokument Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p. nevydává – do tisku předschválených limitů je na konec doplněna věta:

„Česká pošta, s.p., je dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, samostatný zprostředkovatel.“

*) FA – Finanční akademie ČSOB – vzdělávací systém pracovníků ČP, jehož prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu bankovních a pojišťovacích služeb. Plnění potřebných kvalifikací se řídí dle navazujícího dokumentu na FA – Katalogu aliančních partnerů ČP.

Pokud má však po předání předschválených limitů (**800 – předschválené limity**) následovat obchodní rozhovor za účelem zprostředkování/poskytnutí spotřebitelského úvěru a to i formou asistovaného prodeje, je nezbytné v takovém případě klientovi předložit i dokument Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta dle pravidel uvedených výše.

Předschválené limity může předat klientovi pouze pracovník v roli ZPROSTŘEDKOVATELE, nikoli TIPARĚ.

Upřesnění vyhotovení dokumentu ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ S KLIENTEM V RÁMCI ASISTOVANÉHO PRODEJE ÚVĚROVÝCH PRODUKTŮ

Při sjednání SÚ formou asistovaného prodeje je nutné vyhotovit **Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů**. Tento dokument je uložený v šablonách xAPOST, složka Postovní sporitelna/Uvery a na Intranetu ČP - Úvod > Odborné úseky > Divize Finanční a korporátní služby > Specializovaný útvar alianční partneri (AP) > ČSOB Poštovní spořitelna > Úvěrové produkty.

Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů pracovník vytiskne v jednom vyhotovení a v okamžiku, kdy je jednání s klientem ukončeno, pracovník jej vyplní dle předtisku, a to až v okamžiku, kdy je jednání s klientem ukončeno. Vyplněný dokument je **určen výhradně pro potřeby ČP** (ČP tím naplňuje platnou legislativu) - klient jej nepodepisuje a klientovi se nevydává.

Vyplněný **Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů** bude připojen k výtisku klientem podepsaného dokumentu **Informace o zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů Česká pošta, s. p.**, kdy oba dokumenty zaměstnanec spojí sešívačkou a společně je archivuje **v samostatné složce pod uzávěrou (řazené v měsíčních složkách v časovém sledu; měsíční složky budou svázány po jednotlivých rocích)**.

V případě, že s klientem proběhne několik obchodních jednání v jedné věci (během jednoho dne či v různé dny), je nutné z každého takového jednání vyhotovit **Záznam z jednání s klientem v rámci asistovaného prodeje úvěrových produktů**.

*) FA – Finanční akademie ČSOB – vzdělávací systém pracovníků ČP, jehož prostřednictvím získávají potřebné kvalifikace k výkonu bankovních a pojišťovacích služeb. Plnění potřebných kvalifikací se řídí dle navazujícího dokumentu na FA – Katalogu aliančních partnerů ČP.