



PŘÍSTUPNOST SLUŽEB SPOLEČNOSTI COFIDIS a.s.

Vážení klienti a zájemci o služby naší společnosti,

tento dokument jsme pro Vás připravili jako průvodce přístupností námi poskytovaných finančních služeb s cílem co nejvíce Vám usnadnit orientaci v nabídce našich služeb a možnostech jejich využití.

Níže proto najdete přehled některých námi poskytovaných služeb, jakož i informace, jakým způsobem zajišťujeme, aby naše služby byly co nejvíce přístupné v souladu se zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (tj. zmiňujeme pouze ty služby, které spadají pod finanční služby a služby elektronického obchodování ve smyslu tohoto zákona).

1 VŠEOBECNÝ POPIS NAŠICH SLUŽEB a vysvětlivky nezbytné k pochopení fungování těchto služeb

Uvádíme pouze obecný přehled, abychom Vám poskytlí základní rámec pro porozumění našim službám a jejich fungování. Detailnější informace jsou uvedeny v předmluvních informacích a v samotných smlouvách. Pokud Vás zajímají detailnější informace k níže uvedeným službám, dovoluujeme si Vás odkázat na naši zákaznickou linku, tel. 234 120 120, kde Vám naši kolegové rádi poradí. Případně můžete využít naše webové stránky nebo mobilní aplikaci.

1.1 Spotřebitelské úvěry (finanční služby)

Co je to spotřebitelský úvěr a k čemu slouží? Jaký úvěr si mohu u Cofidisu sjednat?

Spotřebitelský úvěr je finanční služba, při níž Vám poskytneme peněžní prostředky a Vy nám je ve splátkách vracíte spolu s úroky, které představují odměnu za poskytnutí a správu úvěru.

Poskytujeme širokou škálu úvěrových produktů, které se liší svým účelem i způsobem splácení.

Úvěry nabízíme buď klasické/jednorázové (s pevně stanovenou měsíční splátkou), nebo revolvingové (kde splácíte minimální splátku, nebo jakoukoli vyšší část dlužné částky a můžete čerpat prostředky opakovaně, tzv. „obnovitelný“ úvěr).



Některé úvěry jsou účelové – to znamená, že peníze je možné použít pouze pro předem stanovený účel (například na pořízení automobilu či koupi spotřebního zboží). Jiné jsou neúčelové, tedy bez omezení na co prostředky použijete. V některých případech nabízíme i kombinaci účelového a neúčelového úvěru. Součástí klasických/jednorázových účelových úvěrů může být i povinnost sjednat zajištění (např. formou zajišťovacího převodu vlastnického práva).

Úroková sazba je u všech produktů pevná (nemění se po celou dobu splácení) s případnou možností její změny za podmínek sjednaných ve smlouvě o úvěru.

Výše úvěru stejně jako doba splácení se řídí konkrétním typem nabízeného produktu. Obecně lze říct, že nejnižší výše úvěru, kterou poskytujeme, je 2 000 Kč. Horní hranice výše úvěru je až 1 000 000 Kč. U některých typů úvěru lze však po dohodě s námi minimální i maximální výši úvěru po posouzení Vaší úvěruschopnosti upravit. Doba splácení úvěru se pohybuje v řádu jednotek až desítek měsíců v závislosti na typu produktu.

Detailnější informace (např. kolik „celkem zaplatíte“, roční úrokovou sazbu, RPSN, dobu splácení či další parametry úvěru) jsou uvedeny v předsmělních informacích a v samotných smlouvách. V případě nejasností můžete využít naše callcentrum, webové stránky či mobilní aplikaci.

O úvěr lze zažádat vícero způsoby, např. na webových stránkách Cofidis nebo s poradcem na telefonu, s obchodním partnerem Cofidisu na jeho pobočce, samostatně přes webovou aplikaci nebo na e-shopu obchodního partnera Cofidis – vždy záleží na konkrétním typu produktu. Podpis smlouvy probíhá zásadně elektronicky (SMS) – u většiny produktů je také možný podpis papírové smlouvy.

Podle konkrétního typu úvěru budou peníze převedeny:

- a) přímo Vám na Váš účet,
- b) na účet našeho obchodního partnera (v případech nákupů na splátky), nebo
- c) na účet banky, popř. jiné finanční instituce za účelem splacení původního úvěru (v případě konsolidace).



Následně nám tyto peníze budete splácet (např. určitou částku každý měsíc). Za poskytnutí úvěru nám budete společně se splátkami navíc platit úrok či další poplatky uvedené ve smlouvě, přičemž skutečnou cenu úvěru za rok udává sazba RPSN (tzv. roční procentní sazba nákladů).

Před sjednáním úvěru jsme povinni posoudit Vaši úvěruschopnost, tedy zjistit, zda budete schopni sjednaný úvěr řádně splácet. Toto posouzení slouží nejen k ochraně nás jako věřitele, ale i Vás jako spotřebitele – pokud byste úvěr nespláceli včas a v plné výši, mohli bychom Vám účtovat úroky z prodlení nebo další poplatky. V případě revolvingového úvěru by navíc mohlo dojít k ukončení možnosti čerpat další prostředky.

Úvěr máte právo uhradit také předčasně. U některých typů úvěrů pro tento případ požadujeme náhradu nákladů, které v souvislosti s předčasným splácením vzniknou.

Nabízíme rovněž pojištění úvěru.

Od smlouvy o spotřebitelském úvěru máte vždy právo odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.

Některé důležité pojmy:

- **Výše úvěru** udává částku, kterou Vám na základě smlouvy poskytneme (u každého úvěru se liší). Na základě výše poskytnutého úvěru se liší výše splátek.
- **Jistina** je celková částka, kterou Vám na základě smlouvy poskytneme (tedy částka, kterou jste si půjčili).
- **Splátky (způsob rozdělení splátek)** označují pravidelné platby, které provádíte (např. každý měsíc), abyste nám postupně vrátili námi poskytnutou peněžní částku (jistinu) a zároveň uhradili cenu našich služeb (typicky úrok). Počet splátek, jejich výše a doba hrazení se liší podle typu, výše a doby trvání úvěru.
- **Úroky a úroková sazba** určují, kolik navíc zaplatíte za půjčené peníze (za naše služby), přičemž úroková sazba vyjadřuje tuto cenu v procentech z jistiny za určité období. Úroky jsou součástí splátek.
- **Celková částka („celkem zaplatíte“)** je součet všeho, co je za úvěr potřeba zaplatit (tj. kolik peněz jste nám souhrnně povinni vrátit a zaplatit za naše služby).

- **RPSN** (roční procentní sazba nákladů) vyjadřuje v procentech celkové náklady, které za úvěr ročně zaplatíte nad rámec splácené jistiny. Zahrnuje nejen úroky, ale i veškeré další náklady spojené s úvěrem, například poplatky za správu úvěru. RPSN Vám tak umožňuje lépe porovnat celkovou výhodnost různých úvěrových nabídek.
- **Splatnost (doba splatnosti)** je období, ve kterém je vždy potřeba uhradit splátku.
- **Klasický/jednorázový úvěr** je úvěr, při němž je peněžní částka poskytnuta jednorázově, měsíční splátka je pevně stanovena podle předem známého splátkového kalendáře.
- **Revolvingový úvěr** Vám umožňuje opakovaně čerpat peníze až do sjednaného limitu a měsíční splátka je stanovena flexibilitně s danou minimální splátkou. Měsíční výpis k revolvingovým úvěrům je poskytován začátkem měsíce elektronicky, případně papírově. Účelovou část revolvingového úvěru lze v závislosti na typu produktu doplnit neúčelovou částí.
- **Účelový úvěr** znamená, že peněžní prostředky z úvěru je nutno použít na předem stanovený účel, například na koupi auta nebo spotřebního zboží. Opakem je neúčelový úvěr, který je možno využít na cokoliv podle Vašeho uvážení.
- **Konsolidace úvěrů** je typ účelového úvěru, který spočívá ve sloučení více úvěrů do jednoho formou refinancování úvěrů od jiných společností (nebo od naší společnosti). Finance se zasílají na účty společností, u kterých máte úvěry.
- **Zajištění úvěru** je způsob, kterým si předem zajišťujeme možnost vrácení poskytnutých peněz, pokud byste úvěr nesplácel/a podle smlouvy (například zástavou majetku, ručitelem, zajišťovacím převodem vlastnického práva apod.).

1.2 Služby e-commerce (služby elektronického obchodování)

Co jsou to služby e-commerce (služby elektronického obchodování)?

Službami e-commerce se rozumí služby poskytované na dálku prostřednictvím internetových stránek nebo mobilních zařízení, elektronickými prostředky a na individuální žádost spotřebitele s cílem uzavřít spotřebitelskou smlouvu.



Některé důležité pojmy:

- **Elektronické podepisování pomocí SMS** je způsob, kterým projevíte Vaši vůli být vázání smlouvou zadáním jednorázového kódu zaslaného na Vaše mobilní číslo; tím prokážete, že telefon ovládáte právě Vy, a dokument, o kterém jednáme, se dále považuje za platně elektronicky podepsaný. Nikdy nepovolujte jiné osobě přístup k Vašemu zařízení.
- **Elektronické podepisování pomocí Bank iD SIGN** je další způsob, jak lze smlouvu v některých případech elektronicky podepsat. Tento způsob podepisování nabízíme zatím pouze v případech, kdy nemůžete smlouvu podepsat pomocí SMS.

Jaké služby e-commerce mohu u Cofidis využít?

Cofidis nabízí služby e-commerce pro sjednávání spotřebitelských úvěrů, refinancování a správu stávajících služeb. Poskytování vybraných finančních služeb lze s Cofidis sjednávat nebo tyto spravovat skrze internetové stránky Cofidis, Klientskou zónu, mobilní aplikaci Cofidis CZ, služby CofidisPay, iPlatba, aplikace partnerů Cofidis nebo po telefonu (prostřednictvím našeho callcentra).

Samotný podpis úvěrové smlouvy může být v řadě případů realizován pomocí SMS kódu (v případě osob, kterým není umožněno podepsat smlouvu pomocí SMS i jiným způsobem).

Pokud si nebudete s našimi službami e-commerce vědět rady, rádi Vám poradíme na naší zákaznické lince, tel. 234 120 120.

Web Cofidis, webová aplikace Cofisign a Klientská zóna:

Na hlavním **webu Cofidis** www.cofidis.cz si můžete v případě některých našich úvěrů nezáväzně propočítat parametry úvěru, podat on-line žádost a v reálném čase sledovat její stav. Bude-li Vaše žádost předschválena, do Vaší e-mailové schránky obdržíte přístupový link do **aplikace Cofisign** pro podpis smlouvy a nahrání dokladů. Po sjednání úvěru se aktivuje **Klientská zóna** www.services.cofidis.cz/clientzone. Přihlášení do klientské zóny probíhá kombinací přihlašovacího čísla a hesla, případně jednorázového SMS kódu při prvním vstupu. Nově je třeba potvrzení přes mobilní aplikaci Cofidis CZ. Klientská zóna umožňuje spravovat námi poskytované služby.



Mobilní aplikace Cofidis:

Aplikace Cofidis CZ pro Android a iOS Vám umožní mobilní náhled na úvěrové smlouvy, zobrazit základní informace ke smlouvě, potvrzovat transakce a operace, zobrazit dostupný zůstatek i datum příští splátky. Můžete v ní požádat o navýšení limitu, převedení dostupné částky na bankovní účet, změnit kontaktní údaje a odeslat zprávu zákaznické podpoře přímo z aplikace. Přihlášení využívá stejné přihlašovací číslo a heslo jako Klientská zóna; k přihlášení je nutné zadat ověřovací kód z SMS zprávy.

CofidisPay a iPlatba u obchodních partnerů:

Se službou **Na splátky CofidisPay** si můžete snadno a rychle pořídit zboží na splátky nebo odložit platbu bez zbytečných starostí. Díky automatizovanému procesu získává obchodník jistotu okamžité úhrady za zboží v hodnotě od 2 000 Kč do 150 000 Kč, zatímco Vy můžete využít pohodlné a bezpečné financování podle Vašich potřeb. Moderní technologie včetně OCR pro automatické načtení údajů u Vašeho dokladu totožnosti zajistí rychlý a bezchybný průběh celého procesu.

Nejprve si zobrazíte kalkulačku přímo u detailu produktu, kde si spočítáte optimální splátky. V košíku pak zvolíte platební metodu Na splátky Cofidis Pay a všechny potřebné údaje se automaticky vyplní z Vašeho dokladu. Vaše žádost bude posouzena v reálném čase a smlouvu jednoduše podepíšete prostřednictvím potvrzovacího SMS kódu. Cofidis Pay nově umožňuje kontraktaci přes „Contract Zone“, kde je možné projít si smlouvu, nahrát potřebné dokumenty k úvěru – a smlouvu podepsat. Zboží může být ihned odesláno na Vaši adresu.

Pokud preferujete odloženou platbu, můžete využít metodu **Platím později Cofidis Pay**, která je oblíbenou alternativou k platbě kartou nebo na dobírku. Tato možnost Vám umožní financovat zboží od 200 Kč do 10 000 Kč s tím, že pokud nám úvěr splatíte do 15. dne následujícího měsíce, neplatíte žádné úroky. I zde probíhá vše automaticky: po výběru metody se přenesou data z objednávky, okamžitě se vyhodnotí Vaše žádost a smlouvu podepíšete pohodlně přes SMS. Díky tomu můžete své zboží obdržet bez čekání hned po schválení úvěru.

Služba **iPlatba** představuje tradiční splátkové řešení pro e-shopy, které umožňuje financovat zboží v ceně od 1 000 Kč do 150 000 Kč. Žádost prochází individuálním posouzením Vaší úvěruschopnosti, díky čemuž lze financovat i dražší produkty a nabídnout Vám tak širší možnosti nákupu.



Jiné aplikace partnerů Cofidis:

Díky našim obchodním partnerům s námi můžete sjednat úvěr prostřednictvím těchto obchodních partnerů, kteří s Vámi v jejich kamenné pobočce pomocí partnerských aplikací nebo přes webové aplikace (brokeři) vyplní žádost o úvěr. V případě partnerských kamenných poboček se jedná o aplikaci Extranet, v případě spolupráce s brokery o webovou aplikaci Web partner. Pokud si sjednáváte úvěr Pagodil nebo Pagodil N-Times, žádost o úvěr vyplňujete v aplikaci Pagodil – také tento proces probíhá pohodlně – můžete naskenovat svůj doklad totožnosti a rovněž zde se podepisuje smlouva elektronicky za pomoci SMS kódu. Na e-shopech lze využít služby CofidisPay a iPlatba.

Zákaznická linka (a e-mailový servis)

Jako doplňkový kanál zůstává **zákaznická linka**, tel. 234 120 120. Telefon je dostupný v pracovní dny od 8:00 do 19:00. Smlouvu o úvěru sice není možné podle zákona uzavřít telefonicky, nicméně Vás rádi sjednáváním úvěru provedeme, pomůžeme s vyplněním žádosti o úvěr a poskytneme Vám podrobnější informace.

Smlouva o úvěru je uzavřena až následně po zaslání znění smlouvy v textové podobě a Vašem písemném potvrzení. Hovory jsou zpravidla nahrávány.

Vaše požadavky lze rovněž řešit písemně na **e-mailových adresách** informace@cofidis.cz a reklamace@cofidis.cz.