

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Klientem se rozumí fyzická osoba, která je se společností ve smluvním vztahu, jednala o uzavření smluvního vztahu nebo byla ve smluvním vztahu.
- 1.2. Reklamací se rozumí podání klienta formou uplatnění práva z odpovědnosti za vady spotřebitelského úvěru z důvodu nedodržení povinností společnosti vyplývajících ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „ZSÚ“), či jiných právních předpisů, nebo jiné zpochybnění kvality služeb společnosti (dále jen „**reklamac**“).
- 1.3. Stížností se rozumí takové oznámení klienta, které poukazuje na nedostatky v postupech zaměstnanců společnosti nebo jeho zástupců (samostatných zprostředkovatelů nebo vázaných zástupců), kdy tyto postupy klient shledává za nevhodné, nepřiměřené situaci nebo za porušující etický kodex společnosti. Stížností je rovněž takové oznámení klienta, které směřuje vůči způsobu poskytování informací či obsahu poskytnutých informací v komunikaci s klientem (dále jen „**stížnost**“). Pokud není uvedeno jinak, pak pro náležitosti stížností, postupy a lhůty pro jejich vyřizování, platí přiměřeně ustanovení reklamačního řádu upravující způsob podání a vyřizování reklamací.
- 1.4. Reklamačním řízením je řízení vedené společností na základě podnětu klienta způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem a právními předpisy České Republiky. Reklamační řízení končí vyřízením reklamac.
- 1.5. Tento reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací nebo stížností klienta či potenciálního klienta společnosti (dále společně jen „**klient**“) v případě, že klient není spokojen se službou poskytnutou společností, nebo je přesvědčen, že tato služba nebyla poskytnuta v souladu s právními předpisy České republiky.

## 2. Podání stížnosti a reklamac

- 2.1. Každý klient má právo podat stížnost či reklamac na finanční službu společnosti při splnění všech podmínek stanovených společností a příslušnými právními předpisy.
- 2.2. Každý klient má právo na podání reklamac či stížnosti, na uplatnění nároků z vad poskytnuté služby, nároků na náhradu škody, právo na informace a ochranu ekonomických zájmů a na podávání podnětů a stížností orgánům dozoru, dohledu a kontroly.
- 2.3. Reklamací či stížností může uplatnit každý klient:
  - pokud se domáhá nápravy ve věci vhodnosti či kvality poskytnutých finančních služeb a provedených činností, nebo
  - pokud se domáhá nápravy, jde-li o informace o finanční službě nebo upozorňuje na nedostatky v postupech zaměstnanců a obchodních zástupců společnosti.
- 2.4. Reklamac či stížnost musí obsahovat následující náležitosti:
  - jméno a příjmení klienta,
  - datum narození nebo rodné číslo,
  - korespondenční či kontaktní adresu,
  - telefonní či e-mailový kontakt,
  - předmět reklamac či stížnosti, popis důležitých skutečností, časové údaje,

- v případě, že byla uzavřena smlouva o spotřebitelském úvěru, číslo smlouvy, které se reklamace či stížnost týká,
- vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta,
- jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace či stížnosti,
- klient může navrhnout možné řešení reklamace nebo sjednání nápravy, případně požadavky na způsob řešení reklamace či stížnosti.

Nebude-li reklamace či stížnost obsahovat náležitosti stanovené v tomto článku, vyzve společnost klienta k jejich doplnění, a to bez zbytečného odkladu. Ve výzvě k doplnění reklamace či stížnosti společnost poučí klienta o tom, že nebude-li jeho reklamace či stížnost řádně a ve stanoveném termínu doplněna, je oprávněn ji odmítnout. Nebude-li reklamace či stížnost klientem doplněna, je společnost oprávněna reklamaci/stížnost považovat za nedůvodnou a odmítnout ji bez zahájení reklamačního řízení. O odmítnutí reklamace či stížnosti je společnost povinna klienta informovat.

#### 2.5. Reklamaci či stížnost lze podat (uplatnit) následovně:

- telefonicky na zákaznické lince: +420 226 256 010;
- písemně prostřednictvím dopisu zaslaného na adresu: zákaznické oddělení společnosti SIM PŮJČKA s.r.o., Na Zatlance 3283/10, Praha 5, PSČ 150 00
- elektronicky emailem zaslaným na adresu: [stiznosti@simpujcka.cz](mailto:stiznosti@simpujcka.cz)

Klient může k podání reklamace či stížnosti využít formulář společnosti, který tvoří přílohu č. 1 a je umístěn na internetových stránkách společnosti [www.simpujcka.cz](http://www.simpujcka.cz) v sekci „Dokumenty“.

### 3. Vyřízení stížnosti a reklamace

- 3.1. Společnost je povinna vydat klientovi potvrzení o uplatnění reklamace či stížnosti, které bude obsahovat termín doručení reklamace/stížnosti, její obsah, a dále způsob vyřízení reklamace/stížnosti navržený klientem. Pokud je reklamace či stížnost uplatněna prostřednictvím komunikace na dálku, je společnost povinna potvrzení o uplatnění reklamace/stížnosti doručit klientovi neprodleně, a to stejným způsobem, jakým byla uplatněna. Pokud však není možné potvrzení o uplatnění reklamace/stížnosti doručit neprodleně po jejím přijetí, je společnost povinna doručit potvrzení o uplatnění reklamace/stížnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději však s vyrozuměním o vyřízení reklamace/stížnosti. Potvrzení o uplatnění reklamace/stížnosti není společnost povinna klientovi doručovat, pokud má klient možnost prokázat uplatnění reklamace/stížnosti jiným způsobem.
- 3.2. Reklamaci či stížnost vyřizuje výkonný ředitel společnosti ve spolupráci s vedoucími útvarů společnosti, vůči kterým je reklamace/stížnost směřována. Klient je povinen poskytnout společnosti při vyřizování reklamace či stížnosti potřebnou součinnost.
- 3.3. Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly společnosti doručeny.
- 3.4. V případě, že podklady dodané klientem nejsou kompletní, vyhrazuje si společnost právo požádat klienta o doplnění těchto chybějících údajů.

- 3.5. Výkonný ředitel je povinen vyřídit reklamaci/stížnost klienta do 30 dnů, a v této lhůtě odeslat klientovi písemné stanovisko. Pokud si společnost od klienta vyžádá další informace z důvodu, že klientem zaslané informace nejsou kompletní, pak lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti začíná běžet po řádném dodání veškerých chybějících údajů klientem.
- 3.6. Vyřízení reklamace či stížnosti nelze zpoplatnit.
- 3.7. Výkonný ředitel eviduje reklamace a stížnosti klientů a vede jejich seznam, který obsahuje:
- číslo reklamace/stížnosti,
  - datum uplatnění reklamace/stížnosti,
  - lhůtu pro vyřízení reklamace/stížnosti ,
  - identifikaci klienta,
  - čeho se reklamace/stížnost týká,
  - způsob vyřízení (kladně/záporně) reklamace/stížnosti,
  - vyřizující osobu,
  - datum vyřízení reklamace/stížnosti.
- 3.8. Výkonný ředitel odpovědný za vyřízení reklamace či stížnosti je oprávněn:
- vstupovat do informačního systému společnosti a získávat z něj údaje nezbytné k vyřízení reklamace či stížnosti,
  - požadovat od pracovníků společnosti, kterých se reklamace či stížnost týká, součinnost, zejména poskytnutí informací a dokladů nezbytných k vyřízení reklamace či stížnosti.

#### **4. Odpověď na stížnost či reklamaci**

- 4.1. Výkonný ředitel ve stanovené lhůtě zašle klientovi písemné stanovisko, jehož součástí bude vždy:
- jasné a srozumitelné stanovisko společnosti o oprávněnosti či neoprávněnosti podané reklamace či stížnosti,
  - odůvodnění uvedeného stanoviska s ohledem na zjištěné skutečnosti, především důvody a zjištění, které byly rozhodující pro rozhodnutí o oprávnění reklamace či stížnosti,
  - vypořádání všech bodů reklamace či stížnosti,
  - v případě oprávněné reklamace či stížnosti rovněž opatření, která byla v dané věci ve vztahu ke klientovi přijata, aby byla sjednána náprava závadného stavu.
- 4.2. V případě, že z odůvodnitelných příčin nelze reklamaci/stížnost vyřídit ve shora vedené lhůtě třiceti (30) dnů, je společnost povinna klientovi oznámit v příslušné lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možné ve stanovené lhůtě reklamaci/stížnost vyřídit, a dále sdělit aktuální stav řešení reklamace či stížnosti a rovněž další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti, je-li to možné.
- 4.3. Po marném uplynutí lhůty k vyřízení reklamace či stížnosti má klient právo od smlouvy uzavřené se společností, které se reklamace/stížnost týká, odstoupit, nebo má právo na poskytnutí nové služby.

- 4.4. Náklady na vyřízení reklamace/stížnosti nese společnost. Klient má právo na úhradu nutných nákladů, které mu prokazatelně vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace/stížnosti. Vyřízením reklamace/stížnosti není dotčeno právo klienta na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 4.5. Jménem společnosti je oprávněn vyřizovat reklamace a stížnosti výkonný ředitel společnosti. V případě, že reklamace či stížnost směřuje proti výkonnému řediteli, je oprávněn tyto reklamace a stížnosti vyřizovat obchodní manažer.

## 5. Postup při nesouhlasu klienta s výsledkem reklamačního řízení

V případě, že klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace/stížnosti společností, má právo se obrátit se svým podnětem nebo stížností na:

- dozorčí radu společnosti, písemně na adrese: Na Zatlance 3283/10, Praha 5, PSČ 150 00,
- Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), tel: +420 296 366 360 (do doby rozhodnutí České národní banky o udělení licence nebankovního poskytovatele spotřebitelských úvěrů) nebo
- Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), tel: +420 800 160 170, jako orgán dohledu nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů, a to od doby rozhodnutí o udělení licence nebankovního poskytovatele spotřebitelských úvěrů společnosti.

Případný spor mezi klientem a společností (např. spor týkající se nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru) je rovněž možné řešit mimosoudně prostřednictvím Finančního arbitra, způsobem dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, a to na základě podnětu Klienta na Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 69/1581, Praha 1, PSČ 110 00, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

## 6. Interní postupy navazující na vyřizování stížnosti

V případě, že v rámci vyřizování reklamací/stížností vyjde najevo, že je třeba do budoucna změnit postup nebo způsob poskytování služeb společností, je výkonný ředitel ve spolupráci s vedoucími útvarů a compliance officerem povinen zajistit přijetí potřebných opatření.

Kontrolu procesů týkajících se vyřizování stížností a reklamací provádí compliance officer. Výkonný ředitel je povinen vždy v případě nejasnosti postupu při vyřizování reklamace nebo stížnosti kontaktovat compliance officera. Dále je výkonný ředitel povinen vždy k poslednímu dni každého kalendářního měsíce zaslat compliance officerovi seznam projednávaných reklamací a stížností za uplynulý měsíc, včetně jejich obsahu, lhůty a způsobu jejich vyřízení. Compliance officer provede alespoň jednou za tři měsíce (kvartálně) namátkovou kontrolu stavu řešení reklamací a stížností u vybraného vzorku.

Jednatel každé tři měsíce (kvartálně) vyhodnotí všechny obdržené reklamace a stížnosti a provede kontrolu:

- a) informací zapsaných v evidenci reklamací a stížností v interním systému,
- b) dodržení postupů prošetření reklamací či stížností,
- c) věcné správnosti odpovědi a dodržení všech náležitostí sdělení klientovi.

Shledá-li jednatel při kontrole pochybení, je povinen zjistit příčinu pochybení. Dále pak ve spolupráci s compliance officerem zajistí bez zbytečného odkladu nápravná opatření.

## **7. Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Tento reklamační řád je přístupný klientům a potenciálním klientům společnosti na internetových stránkách společnosti [www.simpujcka.cz](http://www.simpujcka.cz).
- 7.2. Pracovníci společnosti jsou povinni seznámit se s tímto vnitřním předpisem a reklamačním řádem.

Za SIM PŮJČKA s.r.o.

.....

Ing. Gennady Knyazkov, jednatel

**PŘÍLOHA Č. 1**



**FORMULÁŘ PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE / STÍŽNOSTI**

Jméno a příjmení klienta:

Datum narození:

Trvalý pobyt / korespondenční adresa:

Telefon:

E-mail:

Smlouva o úvěru č.:

Předmět reklamace/stížnosti a odůvodnění:

Datum události, která je předmětem reklamace/stížnosti:

Preferovaný způsob vyřízení reklamace / stížnosti:

- náprava (poskytnutí náhradní služby, nebo opravení výsledku služby předchozí)
- sleva
- odstoupení od smlouvy

Seznam příložených dokladů v kopiích:

Prohlašuji, že výše uvedené údaje odpovídají skutečnosti.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

*Je-li relevantní:*

Jméno a podpis zaměstnance společnosti přijímajícího reklamaci/stížnost:

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_