

# PRAVIDLA A POSTUPY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ KLIENTŮ (dále jen „Reklamační řád“)

Cílem tohoto předpisu je zajistit řádný postup pro vyřizování stížností a reklamací ve společnosti SIM PŮJČKA s.r.o. (dále jen „společnost“).

## 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 „reklamace“).
- 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 reklamace.
- 1.5. Tento reklamační řád upravuje postupy, práva a povinnosti při uplatňování reklamací nebo stížností klienta 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 reklamace

- 2.1. Každý klient má právo podat stížnost či reklamaci na finanční službu společnosti při splnění všech podmínek stanovených společností a příslušnými právními předpisy.
- 2.2. Každý klient má právo na podání reklamace 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. Reklamaci či stížnost 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. Reklamace či stížnost klienta musí obsahovat následující náležitosti:
  - jméno a příjmení klienta,
  - datum narození nebo rodné číslo,
  - korespondenční či kontaktní adresu,
  - telefonní či e-mailový kontakt,
  - předmět reklamace či stížnosti, popis důležitých skutečností, časové údaje,

- typ produktu/služby, nebo uvedení jména zaměstnance či obchodního zástupce společnosti, ke kterému se reklamace produktu/služby nebo postupu při sjednávání spotřebitelského úvěru vztahuje,
- číslo smlouvy, které se reklamace či stížnost týká,
- vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta,
- kopii smlouvy či 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., Václavské náměstí 837/11, Nové Město, 110 00 Praha 1
- 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 pověřený pracovník zákaznického oddělení 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. Pověřený pracovník zákaznického oddělení 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 zasláné 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. Pověřený pracovník zákaznického oddělení 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. Pověřený pracovník zákaznického oddělení 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. Pověřený pracovník zákaznického oddělení 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 jsou oprávněny vyřizovat reklamace a stížnosti tyto osoby nebo útvary:
- zákaznické oddělení;
  - jednatel;
  - popř. jiná osoba pověřená jednatelem společnosti.

## **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:

- dozorní radu společnosti, písemně na adrese: Václavské náměstí 837/11, Nové Město, 110 00 Praha 1,
- 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

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. Závěrečná ustanovení**

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

za SIM PŮJČKA s.r.o.  
Ing. Gennady Knyazkov, jednatel