

# Reklamační řád

společnosti EOS KSI Česká republika, s.r.o., IČO: 251 17 483, se sídlem Novodvorská 994/138, 142 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 51150 („**Společnost**“)

který se použije pro uplatňování reklamací a/nebo stížností týkajících se služeb správce nevýkonného úvěru podle zákona č. 84/2024 Sb., o trhu s nevýkonnými úvěry, v platném znění („**ZTNÚ**“).

## 1 Úvod

- 1.1 Reklamací je podání, kterým dlužník namítá, že Společnost má nedostatky v plnění smluvních podmínek, nebo nesouhlasí s tím, jak Společnost ve vztahu k dlužníkovi postupovala.
- 1.2 Stížností je podání, které směřuje na jednání pracovníků Společnosti a obecně na věci, které nejsou smluvně upraveny.

## 2 Náležitosti a podání stížnosti a reklamace

- 2.1 Stížnost nebo reklamaci je oprávněn podat pouze dlužník pohledávky z nevykonného úvěru (tedy úvěru, který spadá do vymezení podle ZTNÚ), kterou Společnost spravuje, resp. vymáhá, nebo osoba, která jedná na základě plné moci za takového dlužníka. V takovém případě musí být součástí stížnosti nebo reklamace plná moc, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat stížnost či reklamaci za dlužníka.
- 2.2 Stížnost nebo reklamace může být podána jak na Společnost a na její zaměstnance, tak na osoby pověřené Společností k činnosti spojených se správou nevykonných úvěrů.
- 2.3 Stížnost nebo reklamace musí mít písemnou podobu – buď formu podání zaslaného poštou na adresu sídla Společnosti, nebo emailem na kontakt uvedený na internetových stránkách Společnosti: [info@eos-ksi.cz](mailto:info@eos-ksi.cz).
- 2.4 Stížnost nebo reklamace musí být adresována Společnosti a musí obsahovat alespoň následující údaje:
  - (a) označení, že se jedná o stížnost nebo reklamaci;
  - (b) identifikační údaje dlužníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu (u fyzických osob) a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby (u právnických osob);
  - (c) předmět stížnosti nebo reklamace – vylíčení skutečností, na jejichž základě je stížnost nebo reklamace podávána, které souvisí s činností Společnosti jako správce nevykonného úvěru (porušení zákona o trhu s nevykonnými úvěry nebo standardů trhu s nevykonnými úvěry), a doložení veškerých dostupných relevantních důkazů.
- 2.5 Stížnost nebo reklamace musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu poté, kdy nastala skutečnost, jíž se stížnost nebo reklamace týká, případně bez zbytečného odkladu poté, kdy se o této skutečnosti dlužník dozvěděl.

## 3 Přijetí stížnosti nebo reklamace

- 3.1 Po doručení stížnosti nebo reklamace Společnost bez zbytečného odkladu přezkoumá, zda je stížnost nebo reklamace podána k tomu oprávněnou osobou a zda stížnost nebo reklamace splňuje formu a veškeré požadované náležitosti.
- 3.2 Pokud stížnost nebo reklamace nebude shledána za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve Společnost osobu, která stížnost nebo reklamaci podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě upozorní osobu, která stížnost nebo reklamaci podala, že pokud nebude

toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě, je Společnost oprávněna stížnost nebo reklamaci odmítnout.

- 3.3 Pokud osoba, která stížnost nebo reklamaci podala, této výzvě nevyhoví a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, je Společnost oprávněna stížnost nebo reklamaci odmítnout. O odmítnutí stížnosti nebo reklamace Společnost osobu, která stížnost nebo reklamaci podala, písemně vyzoomí

## 4 Vyřizování stížnosti nebo reklamace

- 4.1 Pokud je stížnost nebo reklamace bez vad nebo dodatečně doplněná výše uvedeným postupem, přezkoumá Společnost skutečnosti tvrzené a důkazy předložené dlužníkem v podané stížnosti nebo reklamaci a dále interní záznamy Společnosti.
- 4.2 Společnost v návaznosti na přezkoumání stížnosti nebo reklamaci rozhodne tak, že pokud na straně Společnosti:
- (a) došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který dlužník tvrdí, je povinna stížnosti nebo reklamaci plně vyhovět;
  - (b) došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který dlužník tvrdí, je povinna stížnost nebo reklamaci z části uznat;
  - (c) nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které dlužník tvrdí, je povinna stížnost nebo reklamaci zamítnout jako neopodstatněnou.
- 4.3 Společnost je povinna svoje rozhodnutí odůvodnit.
- 4.4 Společnost je povinna vyřídít stížnost či reklamaci dlužníka nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat dlužníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba ode dne odeslání výzvy k doplnění nebo nápravě podle čl. 3.2 tohoto reklamačního řádu do dne doplnění všech informací požadovaných Společností ze strany dlužníka.

## 5 ČNB

- 5.1 V případě potřeby je dlužník oprávněn obrátit se i přímo na orgán dohledu nad Společností, jímž je v tomto případě Česká národní banka.
- 5.2 Kontaktní údaje České národní banky jsou následující:
- (a) sídlo: Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1
  - (b) adresa podatelny: Senovážná 864/3, 115 03 Praha 1
  - (c) ID datové schránky: 8tgaiej, elektronická podatelna: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)

- (d) webové stránky: [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz); formulář pro podání stížnosti je k dispozici na <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html>
- (e) telefon: 224 411 111, zelená linka: 800 160 170