

Výňatek z Postupů a pravidel nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru Gentar s.r.o.

1. Vymezení pojmů

Níže uvedené pojmy mají v těchto Pravidlech následující význam:

„**Dozorčí rada**“ se rozumí dozorčí rada Poskytovatele

„**Dlužník**“ se rozumí osoba zavázaná z Úvěru poskytnutého Poskytovatelem

„**OZ**“ se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění

„**Poskytovatel**“ se rozumí Gentar s.r.o., IČO: 24307319, se sídlem Slavíkova 1568/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 195211. Je-li dále v textu stanovena povinnost či doporučení pro Poskytovatele, pak tato povinnost či doporučení platí i pro osoby, jednající za Poskytovatele (statutární orgán, prokurista, zaměstnanci, jiné osoby zmocněné k výkonu činností jménem Poskytovatele)

„**Pravidla**“ se rozumí tento výňatek z dokumentu nazvaného Postupy a pravidla nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru

„**Úvěr**“ se rozumí spotřebitelský úvěr poskytnutý v mezích Zákona Poskytovatelem Zájemci / Dlužníkovi. Pokud tato Pravidla hovoří o splácení Úvěru, pak pod takový pojem spadá i splácení nároků souvisejících s Úvěrem (smluvní úrok, úrok z prodlení, smluvní pokuty a další náklady spojené s prodlením Dlužníka se splacením Úvěru)

„**Zájemce**“ se rozumí spotřebitel se zájmem o získání Úvěru ve smyslu Zákona

„**ZOK**“ se rozumí zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, v aktuálním znění

„**Zákon**“ se rozumí zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v aktuálním znění

„**Zprostředkovatel**“ se rozumí osoba splňující podmínky Zákona pro výkon zprostředkování spotřebitelského úvěru, která zprostředkovala příležitost získání Úvěru pro Poskytovatele a/nebo Zájemce

2. Základní údaje o Poskytovateli

- 2.1. Poskytovatel je společností s ručením omezeným podřízenou ZOK se sídlem v České republice.
- 2.2. Základní kapitál Poskytovatele činí 11.000.000,- Kč (slovy: jedenáct milionů korun českých) a byl řádně splacen. Počáteční kapitál Poskytovatele nesmí klesnout pod částku 20.000.000,- Kč.
- 2.3. Poskytovatel byl oprávněn ve smyslu § 169 odst. 1 Zákona k poskytování a zprostředkování spotřebitelských úvěrů na základě udělené vázané živnosti (vznik oprávnění dne 11.7.2012). Poskytovateli bylo uděleno oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru, s právní mocí rozhodnutí ke dni 27.4.2018. Poskytovatel je zapsán v registru osob oprávněných v oblasti spotřebitelského úvěru vedeném Českou národní bankou.
- 2.4. Poskytovatel je jako společnost založen na dobu neurčitou.
- 2.5. Oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru bude uděleno dle podmínek Zákona.
- 2.6. Poskytovatel je důvěryhodnou osobou dle § 73 Zákona.
- 2.7. Služby případného Zprostředkovatele platí Zájemce, resp. příjemce úvěru přímo takovému Zprostředkovateli, zprostředkovává-li Zprostředkovatel úvěr výlučně na

základě svého smluvního vztahu se Zájemcem. V případě, že Zprostředkovatel zprostředkovává úvěry pro Poskytovatele na základě smlouvy s Poskytovatelem, platí služby Zprostředkovatele výlučně Poskytovatel. Je vyloučeno, aby Zprostředkovatel pobíral odměnu jak od Zájemce, resp. Dlužníka, tak od Poskytovatele.

3. Pravidla jednání se Zájemcem / Dlužníkem

- 3.1. Poskytovatel je povinen provozovat svou činnost s odbornou péčí. Poskytovatel jedná čestně, transparentně a zohledňuje práva a zájmy Zájemce / Dlužníka.
- 3.2. Poskytovatel bude jednat vždy tak, aby bylo Zájemci zřejmé, že jde o poskytovatele spotřebitelského úvěru ve smyslu Zákona.
- 3.3. Poskytovatel při komunikaci se Zájemcem a Dlužníkem, včetně propagačního sdělení, nesmí používat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace.
- 3.4. Poskytovatel je povinen zajistit, aby obsah komunikace byl:
 - 3.4.1. podán jasným, výstižným a zřetelným způsobem a
 - 3.4.2. dostačující a přesný a nezastíral, nezlehčoval nebo nezamlčoval důležité skutečnosti, informace nebo upozornění, zejména nepoužíval formulace, které mohou u spotřebitele vyvolávat klamné očekávání týkající se dostupnosti spotřebitelského úvěru a výše jeho nákladů.
- 3.5. Poskytovatel neposkytuje rady dle ustanovení § 85 Zákona.
- 3.6. Doba na rozmyšlenou poskytovaná Poskytovatelem Zájemci nesmí být kratší než 14 dní.
- 3.7. Dlužník je oprávněn Úvěr zcela nebo zčásti splatit kdykoliv po dobu trvání Úvěru. V takovém případě má Dlužník právo na snížení celkových nákladů Úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl Dlužník povinen platit v případě, kdy by nedošlo k předčasnému splacení Úvěru.
- 3.8. Pro případ předčasného splacení Úvěru má Poskytovatel právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s předčasným splacením Úvěru. Pro účely tohoto odstavce se účelně vynaložené náklady rozumí:
 - 3.8.1. (zrušeno bez náhrady)
 - 3.8.2. Náklady účelně vynaložené na přípravu právní dokumentace, jejíž sepsání by pro případ řádného plnění úvěru ve lhůtách původně sjednaných nebylo nutné, a to v odůvodněné výši. Za účelně vynaložené náklady dle tohoto odstavce se nepovažují:
 - náklady spojené s poskytnutím vyčíslení dlužné částky, kterou bude muset spotřebitel v případě předčasného splacení zaplatit s rozdělením na jistinu, úrok a další náklady spojené s předčasným splacením;
 - náklady spojené s poskytnutím údajů o výši náhrady nákladů Poskytovatele, na jejichž náhradu má Poskytovatel právo a které mu vzniknou v souvislosti s předčasným splacením, s uvedením veškerých předpokladů pro její výpočet;
 - náklady spojené s poskytnutím informace o dalších důsledcích předčasného splacení pro spotřebitele, včetně informace o tom, za jakých podmínek nesmí Poskytovatel požadovat náhradu nákladů za předčasné splacení podle odstavce 8.9. Pravidel;
 - náklady, které nejsou prokazatelně zaúčtované v účetnictví Poskytovatele;
 - 3.8.3. Další náklady, jejichž vznik je přímo závislý na předčasném splacení úvěru a takové náklady by při předem sjednaném plnění úvěru nevznikly.

- 3.9. Poskytovatel nesmí požadovat náhradu nákladů za předčasné splacení podle předchozího odstavce, pokud předčasné splacení bylo provedeno:
- 3.9.1. v rámci plnění z pojištění určeného k zajištění splacení Úvěru,
 - 3.9.2. v období, pro které není stanovena pevná zápůjční úroková sazba,
 - 3.9.3. Úvěru na bydlení do 3 měsíců poté, co Poskytovatel Dlužníkovi sdělil novou výši zápůjční úrokové sazby podle § 102 odst. 3 Zákona,
 - 3.9.4. u Úvěru na bydlení v důsledku úmrtí, dlouhodobé nemoci nebo invalidity Dlužníka jako dlužníka ze smlouvy o Úvěru na bydlení, nebo jeho manžela nebo partnera, pokud tato skutečnost vede k výraznému snížení schopnosti Dlužníka splácet Úvěr na bydlení, nebo
 - 3.9.5. u Úvěru na bydlení do 25 % celkové výše Úvěru během 1 měsíce přede dnem výročí uzavření smlouvy o Úvěru na bydlení.
- 3.10. Výše případné náhrady nákladů podle odstavce 3.8. Pravidel nesmí přesáhnout 1 % z předčasně splacené části celkové výše Úvěru, přesahuje-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem Úvěru 1 rok. Není-li tato doba delší než jeden rok, nesmí výše náhrady nákladů přesáhnout 0,5 % z předčasně splacené části celkové výše Úvěru. Ustanovení předchozích vět se nevztahují na náklady, které je věřitel oprávněn požadovat v souvislosti s předčasným splacením Úvěru na bydlení; s výjimkou předčasného splacení Úvěru na bydlení v souvislosti s prodejem nemovité věci, jejíž nabytí, výstavba nebo zachování práv k této nemovité věci bylo financováno tímto úvěrem, nebo kterou byl tento Úvěr zajištěn, kdy Dlužník je oprávněn úvěr na bydlení zcela předčasně splatit za podmínky, že doba trvání smlouvy o Úvěru na bydlení je delší než 24 měsíců, přičemž Poskytovateli vzniká právo požadovat náhradu nákladů podle odstavce 3.8. Pravidel, která ale nesmí přesáhnout 1 % z předčasně splacené výše Úvěru, maximálně však částku 50 000 Kč.
- 3.11. Výše náhrady nákladů nesmí dále přesáhnout částku úroku, kterou by Dlužník zaplatil za dobu od předčasného splacení do skončení Úvěru, a v případě Úvěru na bydlení za dobu od předčasného splacení do konce období, pro které je stanovena pevná zápůjční úroková sazba.
- 3.12. Dlužníkovi, který sdělí Poskytovateli svůj úmysl Úvěr na bydlení předčasně splatit, Poskytovatel bez zbytečného odkladu poskytne za účelem zvážení důsledků předčasného splacení:
- 3.12.1. vyčíslení dlužné částky, kterou bude muset Dlužník v případě předčasného splacení zaplatit, s rozdělením na jistinu, úrok a další náklady spojené s předčasným splacením, bylo-li jejich zaplacení ujednáno,
 - 3.12.2. údaje o výši náhrady nákladů Poskytovatele podle odstavce 3.8. s uvedením veškerých předpokladů pro její výpočet, bylo-li toto právo Poskytovatele ujednáno přímo ve smlouvě o úvěru, a
 - 3.12.3. informaci o dalších důsledcích předčasného splacení pro Dlužníka, včetně informace o tom, za jakých podmínek nesmí Poskytovatel požadovat náhradu nákladů za předčasné splacení podle odstavce 3.9.
- 3.13. Dlužník může od smlouvy o Úvěru jiným než na bydlení odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoli sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření takové smlouvy. V případě, že tato smlouva neobsahuje informace podle § 106 až 108 nebo § 109 odst. 1 Zákona, lhůta pro odstoupení neskončí dříve než 14 dnů poté, co Poskytovatel Dlužníkovi chybějící informace poskytne v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

- 3.14. Od smlouvy o Úvěru jiném než na bydlení lze odstoupit podle předchozího odstavce v písemné formě, a to v souladu s informací uvedenou v této smlouvě o právu na odstoupení. Lhůta pro odstoupení je považována za zachovanou, je-li odstoupení odesláno Poskytovateli v listinné podobě prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo na jiném trvalém nosiči dat nejpozději v poslední den lhůty.
- 3.15. Odstoupením od smlouvy o Úvěru jiném než na bydlení se Úvěr jiný než na bydlení od počátku ruší. Poskytovatel nemá právo požadovat po Dlužníkovi žádné plnění s výjimkou plnění uvedeného v následujícím odstavci.
- 3.16. Došlo-li k odstoupení od smlouvy o Úvěru, je spotřebitel povinen poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, zaplatit
- 3.16.1. jistinu poskytnutého Úvěru,
 - 3.16.2. úrok ve výši, na kterou by poskytovateli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl Úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena, a
 - 3.16.3. případné nevratné poplatky zaplacené Poskytovatelem orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy.
- 3.17. Pokud Poskytovatel nebo třetí osoba na základě smlouvy mezi třetí osobou a Poskytovatelem poskytuje doplňkovou službu související se smlouvou o Úvěru, odstoupením od této smlouvy zaniká i závazek ze smlouvy o doplňkové službě. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat třetí osobu o tom, kdy k odstoupení od smlouvy došlo.
- 3.18. Má-li Dlužník právo na odstoupení od smlouvy o Úvěru podle Zákona, ustanovení OZ upravující odstoupení od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory se nepoužijí.

4. Splácení Úvěru

- 4.1. Splácení Úvěru bude prováděno v souladu s uzavřenou smluvní dokumentací k Úvěru.
- 4.2. Poskytovatel není oprávněn požadovat po Dlužníkovi splácení Úvěru jiným způsobem než bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele. To nevylučuje možnost splácení Úvěru hotovostními platbami, pokud takový požadavek vznesl Dlužník či osoba, která provádí plnění za Dlužníka. Takové plnění není oprávněn Poskytovatel odmítnout, ledaže je plnění v rozporu s právními předpisy.
- 4.3. Dlužník je povinen splácet Úvěr v měně stanovené smlouvou o Úvěru. Není-li ve smlouvě o Úvěru stanoveno jinak, pak bude platit, že Úvěr je splácen ve stejné měně, v jaké byl poskytnut. Poskytovatel není oprávněn odmítnout plnění na splácení Úvěru v jiné než smlouvou stanovené měně, ale zajistí, aby náklady na konvergenci měny nesl Dlužník.

5. Poučení o právu podat podnět

- 5.1. Kdokoli je oprávněn Dozorčí radě podat nezávazný podnět k zahájení interní kontroly řádnosti postupu Poskytovatele, a to zejména, nikoli však výlučně v oblastech ověření splnění požadavků odborné způsobilosti a důvěryhodnosti příslušnými osobami, poskytování spotřebitelských úvěrů, administrativních a účetních postupů, odměňování, jednání se spotřebiteli včetně vyřizování stížností, uchovávání dokumentů a záznamů, zpracování a evidence informací,

podepisování dokumentů, procesu posuzování úvěruschopnosti, oceňování předmětu zajištění, pravidel týkajících se dodržování povinností souvisejících s bojem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, informační povinnosti, postupu při prodlení Dlužníka, vymáhání pohledávek, a pravidel komunikace.

Reklamační řád

Poskytovatel spotřebitelského úvěru, společnost **Gentar s.r.o.**, IČO: 243 07 319, se sídlem Slavíkova 1568/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 195211 (dále jen jako „**Poskytovatel**“) tímto stanovuje následující závazná pravidla pro vyřizování případných stížností a reklamací spotřebitele, který vstoupil v jednání s Poskytovatelem ve věci a/nebo v souvislosti s poskytnutím spotřebitelského úvěru, jakož i spotřebitele zavázaného z úvěru poskytnutého Poskytovatelem (spotřebitel dle této věty dále jen jako „**Dlužník**“).

I. Podání Stížnosti

- 1.1. V případě, že Dlužník považuje postup Poskytovatele za neoprávněný, může podat Poskytovateli svou stížnost či reklamaci (dále jen jako „**Stížnost**“).
- 1.2. Dlužníkovi se doporučuje podat Stížnost k rukám jednatele Poskytovatele, a to buď v písemné podobě na adresu pro doručování (resp. elektronicky na adresu pro doručování elektronické pošty), která je ke dni podání Stížnosti zveřejněná na internetových stránkách Poskytovatele, nebo ústně osobně v sídle Poskytovatele v pracovní den mezi 9:00 a 15:00 hodin. O ústním podání Stížnosti sepíše Poskytovatel protokol, jehož jedno vyhotovení poskytne Dlužníkovi.
- 1.3. Stížnost nemůže být jakkoliv zpoplatněna.
- 1.4. O přijaté Stížnosti vede Poskytovatel písemný/elektronický záznam s uvedením data přijetí, data vyřešení, způsobu jejího řešení a data poskytnutí informace Dlužníkovi o výsledku řešení Stížnosti. Daný záznam je vždy připraven k nahlédnutí členům Úvěrové rady a Dozorčí rady. Na oprávněnou žádost jednatele Poskytovatele zpřístupní informace z evidence podle tohoto odstavce příslušnému orgánu veřejné moci či veřejnému ochránci práv v souladu s platnými právními předpisy.
- 1.5. Evidenční systém podle předchozího odstavce obsahuje zejména informace, kdy, jakým způsobem a jakým subjektem byla Stížnost podána, jaký je věcný obsah Stížnosti a kdy uplyne lhůta pro její vyřízení.
- 1.6. Podanou Stížnost lze kdykoli vzít zpět.
- 1.7. Dlužník se může nechat při jednání podle Reklamačního řádu zastoupit v souladu se zákonnými ustanoveními o zastoupení při právním jednání.

II. Postup při vyřizování Stížnosti

- 2.1. Jednatel Poskytovatele shromáždí veškeré podklady potřebné pro posouzení důvodnosti doručené Stížnosti. Tyto podklady společně se Stížností postoupí bez zbytečného odkladu Úvěrové radě Poskytovatele (dále jen jako „**Úvěrová rada**“) s informací o délce lhůty, která v souladu s odst. 2.6. zbývá pro vyřízení Stížnosti a případné následné Opakované stížnosti.
- 2.2. Úvěrová rada je povinna projednat a přezkoumat podanou Stížnost z hlediska důvodnosti v celém jejím rozsahu. Pokud Úvěrová rada dospěje k závěru, že je Stížnost důvodná, Stížnosti bez zbytečného odkladu vyhová a učiní kroky nezbytné k nápravě ve Stížnosti vytčených vad. Rozhodnutí, jímž Úvěrová rada Stížnost zcela či z části zamítla, musí obsahovat vysvětlení stanoviska, jaké Poskytovatel ke Stížnosti

- zaujal, a poučení o možnosti podat Opakovanou stížnost k Dozorčí radě včetně poučení o účinku podání Opakované stížnosti na lhůtu podle odstavce 2.6.
- 2.3. Úvěrová rada sdělí jednatelem Poskytovatele bez zbytečného odkladu rozhodnutí, které přijala ohledně Stížnosti (dále jen jako „**Rozhodnutí**“). Toto Rozhodnutí je pro jednatele závazné.
 - 2.4. V případě, že Dlužník není Rozhodnutím plně uspokojen, může se domáhat jeho přezkumu opakovanou stížností (dále jen jako „**Opakovaná stížnost**“) u Poskytovatele postupem podle čl. I. Jednatel Poskytovatele v takovém případě postoupí Opakovanou stížnost, Rozhodnutí, Stížnost a veškeré podklady k přezkoumání dozorčí radě Poskytovatele (dále jen jako „**Dozorčí rada**“) s informací o délce lhůty, která v souladu s odst. 2.6. zbývá pro vyřízení Opakované stížnosti. Na Opakovanou stížnost se použijí ustanovení o Stížnosti přiměřeně.
 - 2.5. Po postoupení Opakovanou stížnost projedná a přezkoumá její důvodnost Dozorčí rada. Pro postup Dozorčí rady se použije odst. 2.2. a 2.3. obdobně. Rozhodnutí, jímž Dozorčí rada Opakovanou stížnost zcela či z části zamítla, musí obsahovat vysvětlení stanoviska Poskytovatele k Opakované stížnosti a poučení o možnosti dalšího postupu, jak je uveden v následujícím odstavci.
 - 2.6. V případě, že není postupem Poskytovatele do 30 dnů od doručení Stížnosti Poskytovateli Dlužník plně uspokojen, je Dlužník oprávněn se obrátit s danou Stížností na finančního arbitra podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s informacemi zveřejněnými na internetových stránkách Poskytovatele, nebo na příslušný soud. Tato lhůta se po dobu od doručení Rozhodnutí Dlužníkovi do doručení Opakované stížnosti Poskytovateli staví.
 - 2.7. Dlužník je oprávněn se dále obrátit na Českou národní banku pověřenou výkonem dohledu nad úvěrovými institucemi, pokud považuje postup Poskytovatele za rozporný s relevantními právními předpisy.
 - 2.8. Jednatel Poskytovatele sdělí rozhodnutí o Stížnosti či Opakované stížnosti Dlužníkovi bez zbytečného odkladu poté, co je mu rozhodnutí o Stížnosti či Opakované stížnosti sděleno, a to písemně (v listinné formě či elektronicky) na Dlužníkem uvedenou adresu (resp. e-mailovou adresu).

III.

Doručování

- 3.1 Jakýkoli dokument podle tohoto Reklamačního řádu bude považován za doručený:
 - (i) jestliže byl doručen osobně, v době doručení či v době odmítnutí převzetí, nebo
 - (ii) jestliže byl odeslán poštou a existují pochybnosti o datu doručení, pátý pracovní den po dni, kdy byl předán poště.
- 3.2 Při prokazování doručení bude stačit prokázat, že doručení bylo uskutečněno, že obálka obsahující oznámení nebo dokument byla řádně adresována a předána poště jako předem placená doporučená poštovní zásilka.

IV.

Závěrečná ustanovení

- 4.1 Tento Reklamační řád je závazný pro všechny osoby jednající jménem Poskytovatele při činnosti dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen jako „**Zákon**“).
- 4.2 Jednatel Poskytovatele průběžně vyhodnocuje rozhodovací praxi Úvěrové rady a Dozorčí rady a může na základě takového vyhodnocování podávat doporučení Dozorčí radě ohledně vhodných řešení opakujících se problémů a systémových rizik. Dozorčí rada je povinna projednat taková doporučení jednatele na svém nejbližším zasedání.
- 4.3 Kontrola plnění podmínek stanovených v Reklamačním řádu a Zákonu náleží do působnosti Dozorčí rady. Dozorčí rada provede kontrolu postupů a věcné správnosti rozhodování podle tohoto Reklamačního řádu nejméně jednou ročně na náhodně zvoleném vzorku případů za daný rok. V případě zjištění systémových nedostatků Dozorčí rada učiní kroky nezbytné k jejich nápravě.
- 4.4 Tento Reklamační řád byl přijat dne 7.2.2017