

# Upozornění na způsob podání písemné stížnosti a reklamace dlužníka

V souladu s ustanoveními článků § 11 odst. 2 písm. e) zákona č. 84/2024 Sb., o trhu s nevykonnými úvěry, má správce nevykonného úvěru povinnost uplatnit systém správy a řízení, který zahrnuje systém pro vyřizování stížností a reklamací dlužníků.

Ve smyslu uvedeného Vás společnost APS CZ&SK SERVICES s.r.o., jako správce úvěrů nebo jiných pohledávek, informuje o způsobu podání písemné stížnosti pro porušení ustanovení uvedeného zákona.

Pojmy Reklamace a Stížnost.

Reklamací se rozumí požadavek klienta / dlužníka, aby APS napravila, dle názoru klienta, nesprávný postup APS při správě nevykonných úvěrů, např. údajně nesprávně vyčíslený zůstatek dluhu.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta / dlužníka se způsobem správy nevykonného úvěru, s jednáním zaměstnance APS, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

Stížnost nebo reklamaci můžete podat písemně následujícími způsoby:

- osobním příjezdem nebo poštou na adresu: APS CZ&SK SERVICES s.r.o, Pobřežní 394/12, 186 00 Praha, Česká republika
- e-mailem na adresu: [milan.lukes@aps-holding.com](mailto:milan.lukes@aps-holding.com)

Ve své písemné stížnosti/reklamací uveďte následující informace:

- Vaše jméno a příjmení / titul
- Vaše kontaktní údaje, na které si přejete obdržet odpověď na stížnost
- číslo úvěru / smlouvy nebo jakékoliv jiné informace, které můžeme použít k určení, které pohledávky se Vaše stížnost týká
- popis porušení ustanovení zákona nebo vysvětlení Vaší stížnosti

Spolu se stížností / reklamací nám můžete poskytnout informace o svém rodném čísle nebo IČ, abychom urychlili zpracování Vaší stížnosti, a o všech důkazech a přílohách podporujících Vaše tvrzení, pokud existují.

Pokud se Vaše stížnost / reklamace týká zpracování osobních údajů, podejte prosím písemnou námitku jedním z následujících způsobů:

- poštou na adresu: APS CZ&SK SERVICES s.r.o, Pobřežní 394/12, 186 00 Praha
- e-mailem na adresu: [dpo-cz@aps-holding.com](mailto:dpo-cz@aps-holding.com)

APS písemně potvrdí přijetí Vaší stížnosti nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne jejího obdržení, a to obvykle prostřednictvím komunikace, kterou jste s námi původně používali. Vezměte, prosím, na vědomí, že nebudeme reagovat na reklamace, z jejichž obsahu není možné určit, kdo je stěžovatelem nebo na který úvěr, pohledávku, položku nebo číslo smlouvy se vztahuje.

Na Vaši stížnost odpovíme v zákonné lhůtě 15 dnů ode dne jejího obdržení. Výjimečně v případě složitějších reklamací, jejichž vyřešení je způsobeno prohledáváním fyzických dokumentů nebo analýzou historických dat nebo z jiných důvodů, které nemůžeme ovlivnit, si vyhrazujeme právo reagovat na Vaši stížnost maximálně do 30-ti dnů ode dne obdržení reklamace, o čemž budete včas informováni.

V případě, že klient / dlužník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).