

**Číslo smernice:** S 13/2016

**Názov:** Reklamačný poriadok - spotrebiteľské úvery

**Vypracoval:** Prevádzkové oddelenie

**Dátum vydania:** 27.9.2016

**Dátum účinnosti smernice:** Tento predpis nadobúda účinnosť dňom 01.10.2016.

**Počet strán:** 7 (bez príloh)

**Počet Príloh:** 4

**Záväznosť predpisu:** celá spoločnosť lime finance, a.s.

**Nahrádza:** áno – S 13/2016 Reklamačný poriadok - spotrebiteľské úvery zo dňa 15.06.2016 v znení revízií

**Pripomienkoval:** vedúci zamestnanci spoločnosti

**Schválil:** predseda predstavenstva

**S 13/2016****Reklamačný poriadok - spotrebiteľské úvery****OBSAH**

- Článok 1: Účel smernice**  
**Článok 2: Definície pojmov a skratky**  
**Článok 3: Koncepcia vybavovania sťažností**  
**Článok 4: Postupy reklamačného konania**  
**Článok 5: Povinnosti vedúcich zamestnancov**  
**Článok 6: Záver**

**Zoznam príloh:**

- Príloha č. 1 Vzor formulára pre prijatie sťažnosti**  
**Príloha č. 2 Vnútoraná evidencia sťažností**  
**Príloha č. 3 Reklamačný poriadok pre oblasť poskytovania spotrebiteľských úverov**  
**Príloha č. 4 Potvrdenie o uplatnení sťažnosti**

Na základe rozhodnutia predsedu predstavenstva spoločnosti lime finance, a.s. (ďalej aj „spoločnosť“) sa ustanovujú nasledovné pravidlá:

**Článok 1: Účel smernice**

Účelom tejto smernice je zdefinovať pravidlá upravujúce postupy pri reklamáciách a sťažnostiach klientov, resp. potenciálnych klientov spoločnosti v súlade s ustanovením § 20a zákona v súvislosti s poskytovaním spotrebiteľských úverov.

**Článok 2: Definície pojmov a skratky**

Pre účely smerníc sa pod skratkami jednotlivých organizačných útvarov rozumejú skratky organizačných útvarov definovaných v organizačnej smernici.

Použité skratky a pojmy:

**Spoločnosť** – spoločnosť lime finance, a.s.

**Predseda predstavenstva** – predseda predstavenstva spoločnosti lime finance, a.s.

**Dozorná rada** – dozorná rada spoločnosti lime finance, a.s.

**Útvar vnútornej kontroly** – útvar v Spoločnosti zriadený v súlade s ustanovením § 20a ods. 7 zákona

**Zákon** – zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**NBS** – Národná banka Slovenska

**Sťažnosť = Reklamácia** – vyjadrenie nespokojnosti, ktorú Spoločnosti adresovala fyzická alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu NBS podľa zákona. Sťažnosť môže podať každý klient ako aj potenciálny klient. Sťažnosťou alebo reklamáciou podľa tohto predpisu nie je podanie na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu NBS, alebo na služby a činnosti iného subjektu, za ktorý tento dohliadaný subjekt nenesie žiadnu zodpovednosť (a keď takéto činnosti tvoria podstatu sťažnosti). Spoločnosť však sťažovateľovi odpovie na každú jeho sťažnosť a vysvetlí mu svoje stanovisko, aj keď sa sťažnosť jeho služieb a činností výslovne netýka. V takomto prípade poskytne sťažovateľovi informácie a údaje o subjekte, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti, ak je Spoločnosti známy.

**Sťažovateľ** – fyzická alebo právnická osoba, u ktorej sa predpokladá, že má nárok na to, aby spoločnosť posúdila sťažnosť, a ktorá už sťažnosť podala (potenciálny klient, klient)

### **Článok 3: Konceptia vybavovania sťažností**

Konceptia vybavovania sťažností vytvára a udržuje v Spoločnosti funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožňuje ich spravodlivé vybavovanie ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov. Taktiež upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi sťažovateľom a Spoločnosťou na základe a v súvislosti s uplatňovaním sťažností klientov, resp. potenciálnych klientov, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou poskytovania spotrebiteľských úverov podľa § 20 ods. 1 písm. a) zákona, ktoré Spoločnosť poskytuje pre klientov na základe zmlúv uzavretých s klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto sťažností, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito sťažnosťami a všetky ostatné súvisiace právne vzťahy.

Konceptia vybavovania sťažností je súčasťou tejto smernice a bola schválená predsedom predstavenstva. Vedúci zamestnanci Spoločnosti sú zodpovední za implementáciu tejto smernice. Táto smernica je zverejnená a dostupná pre zamestnancov Spoločnosti spolu s ostatnými vnútornými predpismi.

Zamestnanec prevádzkového oddelenia vedie o každej doručenej sťažnosti riadnu vnútornú evidenciu podľa prideleného interného evidenčného čísla. Výstupom je raz mesačne evidenčná tabuľka, ktorej vzor je v Prílohe č. 2 tejto smernice. Evidencia o sťažnosti obsahuje údaje o dátume uplatnenia sťažnosti, dátume a spôsobe vybavenia sťažnosti a poradové číslo dokladu o uplatnení sťažnosti.

Zamestnanec prevádzkového oddelenia posudzuje, či je doručená sťažnosť sťažnosťou, a či obsahuje všetky náležitosti podľa tohto predpisu. Pokiaľ doručená sťažnosť nie je sťažnosťou podľa tohto predpisu, zamestnanec prevádzkového oddelenia vypracuje a odošle sťažovateľovi odpoveď v zmysle tohto predpisu. Pokiaľ skutočnosti uvedené sťažovateľom nepostačujú na posúdenie sťažnosti, vyzve sťažovateľa na jej doplnenie. Úplnú sťažnosť, ktorá je sťažnosťou podľa tohto predpisu zamestnanec prevádzkového oddelenia vybaví bezodkladne. Pokiaľ vznikne pochybnosť o tom, či doručená sťažnosť je sťažnosťou podľa tohto predpisu,

zamestnanec prevádzkového oddelenia postúpi toto podanie na posúdenie predsedovi predstavenstva alebo ním poverenej osobe.

Spoločnosť na požiadanie poskytne informácie o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom (NBS, a pod.). Tieto informácie môžu obsahovať údaje o počte prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych kritérií, kritérií požadovaných príslušným vnútroštátnym orgánom, prípadne podľa vlastných kritérií, ak vnútroštátne kritériá nie sú určené alebo kritériá neurčila NBS.

**Prevádzkové oddelenie** je poverené vnútorným sledovaním a vyhodnocovaním oprávnených sťažností v Spoločnosti a priebežne analyzujú údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť identifikáciu a riešenie všetkých opakujúcich sa alebo systémových problémov a potenciálnych právnych a operačných rizík, a to:

- analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti;
- posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty v Spoločnosti vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje;
- odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

Spoločnosť je povinná poučiť sťažovateľa o jeho právach v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Spoločnosť sťažovateľovi na jeho žiadosť poskytne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností, a to písomnou formou, listom. Spoločnosť tak poskytne sťažovateľom jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a taktiež informuje sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s procesom a vybavovaním jeho sťažnosti.

Sťažovateľ je oprávnený uplatniť si sťažnosť na adrese sídla Spoločnosti písomne. Sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje sťažovateľa: meno a priezvisko/obchodné meno/názov, adresu trvalého pobytu (prípadne prechodného pobytu)/miesta podnikania/sídla, dátum podania, korešpondenčnú adresu, na ktorú žiada sťažovateľ odpoveď doručiť a podpis sťažovateľa. Klient je ďalej povinný v sťažnosti určiť, zrozumiteľne a čitateľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady (ďalej len „predmet sťažnosti“). Klient je zároveň v tejto sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Spoločnosti uplatňuje a prípadne aj osobu alebo útvar, voči ktorému je sťažnosť namierená. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie na zastupovanie sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti (ďalej len „splnomocnenie“). Podpis na takomto splnomocnení nemusí byť úradne osvedčený.

Sťažovateľ je povinný Spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinná ďalej skúmať jej oprávnenosť, pokiaľ informácie uvedené v sťažnosti nepostačujú na posúdenie sťažnosti.

Spoločnosť zhromažďuje a preveruje všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažností. Komunikuje jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom, ktorý je pre Sťažovateľa prijateľný.

Spoločnosť vybavuje sťažnosť ihneď; v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia sťažnosti, v odôvodnených prípadoch sťažnosť vybavuje neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia sťažnosti.

O spôsobe vybavenia sťažnosti vydá Spoločnosť sťažovateľovi písomnú odpoveď v stanovených lehotách. Písomnú odpoveď vydá Spoločnosť sťažovateľovi aj vtedy, ak nevyhovie sťažnosti v celom rozsahu.

Spoločnosť v prípade, že vo vzťahu k predmetu sťažnosti zaujme stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažností, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov (v prípade dostupnosti) alebo príslušných vnútroštátnych orgánoch (NBS).

Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti bez ohľadu na to, či je oprávnená alebo nie je oprávnená, znáša spoločnosť.

Spoločnosť pri uplatnení sťažnosti vydá sťažovateľovi potvrdenie o uplatnení sťažnosti, ktorého vzor je v prílohe č. 4. Ak je sťažnosť uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie Spoločnosť potvrdenie o uplatnení sťažnosti doručí sťažovateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení sťažnosti.

Právne vzťahy medzi Spoločnosťou a klientom sa riadia zmluvou o spotrebiteľskom úvere vrátane jej príloh, zákonom, Občianskym zákonníkom a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

Zodpovedným za včasné vybavenie sťažnosti a opatrenia prijaté na riešenie sťažnosti je zamestnanec prevádzkového oddelenia. Zamestnanec prevádzkového oddelenia spolupracuje na riešení sťažnosti s vedúcimi zamestnancami, do ktorých kompetencie spadá podľa reklamovaného obsahu vybavenie sťažnosti. Pokiaľ nie je z obsahu sťažnosti jednoznačné v koho kompetencii je jej vybavenie, spolupracuje na jej riešení predseda predstavenstva alebo ním poverená osoba. Predseda predstavenstva alebo ním poverená osoba môže poveriť vybavením sťažnosti konkrétneho pracovníka.

Spoločnosť je oprávnená z dôvodu zmien v obchodnej politike alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na finančnom trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania systému finančného trhu alebo minimalizácie rizika túto vnútornú smernicu kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. O zmene rozhoduje predseda predstavenstva.

Rovnako sa zverejňuje na viditeľnom mieste v sídle Spoločnosti na vývesnej tabuly v priestore pre osobné návštevy. Spoločnosť tak poskytne sťažovateľom jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a taktiež informuje sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s procesom a vybavovaním jeho sťažnosti.

Obsahom reklamačného poriadku je postup pri uplatnení a vybavení sťažnosti Spoločnosťou. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke Spoločnosti a na vývesnej tabuly v priestore pre osobné návštevy v rozsahu uvedenom v prílohe č. 3.

#### **Článok 4: Postupy reklamačného konania**

Klient alebo potenciálny klient je oprávnený podať sťažnosť písomne a doručiť ju Spoločnosti. Sťažnosť podáva prostredníctvom formulára pre prijatie sťažnosti, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 (ďalej len „formulár“). Sťažnosť je oprávnená podať spoločnosti aj iná osoba ako klient alebo potenciálny klient a to iba v prípade, ak sa preukáže svojím oprávnením na takýto úkon.

Sťažnosť musí obsahovať detailný popis informácií a skutočností súvisiacich s podaním tak, aby bolo možné rekonštruovať priebeh poskytnutia reklamovanej služby, príp. identifikovať reklamované úkony a činnosti. Sťažovateľ je povinný na vyzvanie zamestnanca referátu reklamácií a sťažností doplniť svoju sťažnosť o informácie potrebné k presnejšej identifikácii.

Spoločnosť vybavuje sťažnosť ihneď; v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia sťažnosti, v odôvodnených prípadoch sťažnosť vybavuje neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia sťažnosti. Zamestnanec prevádzkového oddelenia informuje písomnou formou Sťažovateľa o výsledku sťažnosti a zistených skutočnostiach, v prípade oprávnenej sťažnosti aj o návrhu riešenia predmetnej sťažnosti. Sťažovateľ je oprávnený v lehote 14 dní odo dňa doručenia výsledkov sťažnosti sa k tejto písomne vyjadriť.

Zamestnanec Spoločnosti, ktorý prijal sťažnosť od sťažovateľa, túto obratom odovzdá na prevádzkové oddelenie. Zamestnanec prevádzkového oddelenia bezodkladne zaeviduje sťažnosť do internej evidencie. Originály reklamačných formulárov a ostatné prílohy k šetreniu sťažnosti priloží do spisu o spotrebiteľskom úvere klienta, ak bol vytvorený. Ak nebol vytvorený, nakoľko ide o sťažovateľa, ktorý nie je klientom spoločnosti, založí uvedené dokumenty do osobitnej zložky. Pokiaľ sťažnosť je sťažnosťou = reklamáciou podľa tohto predpisu a obsahuje všetky náležitosti zamestnanec prevádzkového oddelenia vec vybaví bezodkladne.

Zodpovedný zamestnanec prevádzkového oddelenia prerokuje sťažnosť s vedúcim zamestnancom, ktorého sa daná sťažnosť týka a s príslušným pracovníkom, ktorý vykonával reklamovanú službu. Zamestnanec prevádzkového oddelenia zhromažďuje a nezávisle preveruje všetky relevantné informácie a dôkazy týkajúce sa predmetnej sťažnosti. Zamestnanec prevádzkového oddelenia navrhne riešenie sťažnosti a priloží ho k formuláru pre prijatie reklamácie, vrátane predpokladanej doby potrebnej k jej vyriešeniu.

V prípade oprávnenej sťažnosti, zamestnanec prevádzkového oddelenia prerokuje navrhnuté riešenie s predsedom predstavenstva alebo s ním poverenou osobou, ktorý rozhodne o jej riešení a určí lehotu na vykonanie nápravy. Predseda predstavenstva informuje alebo ním poverená osoba o tomto prípade vedúceho útvaru vnútornej kontroly, následne udelí pokyn vedúcemu príslušného útvaru, ktorého sa sťažnosť týka, na zjednanie nápravy. Daný vedúci útvaru, ktorý dostal pokyn na zjednanie nápravy je povinný túto nápravu vykonať v stanovenom termíne. Následne informuje predsedu predstavenstva, vedúceho útvaru vnútornej kontroly, vedúceho zamestnanca príslušného oddelenia a zamestnanca prevádzkového oddelenia o vykonaní nápravy. Zamestnanec prevádzkového oddelenia pripraví na základe chronológie šetrenia sťažnosti prípadu finálnu písomnú odpoveď sťažovateľovi zasielanú poštovou

prepravou, kde komplexne vysvetlí sťažovateľovi svoje stanovisko a informuje ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti. Túto odpoveď predkladá na schválenie predsedovi predstavenstva, prípadne ním poverenej osobe. Po jej odoslaní priloží kópiu odpovede a vyplnený formulár do spisu klienta k spotrebiteľskému úveru, resp. osobitného spisu, ak sťažovateľ nie je klientom, do registratúry. Výsledok riešenia reklamácie prevádzkové oddelenie vedie v evidencii.

Zamestnanec prevádzkového oddelenia a vedúci zamestnanec oddelenia správy úverov dbajú na účinné a prehľadné postupy primeraného a rýchleho vybavovania sťažností bez zbytočného odkladu.

#### **Článok 5: Povinnosti vedúcich zamestnancov**

Vedúci zamestnanci majú povinnosť preukázateľne oboznámiť svojich podriadených s vnútornými predpismi. Kontrolou dodržiavania vnútorných predpisov je poverený útvar vnútornej kontroly. Za sledovanie dodržiavania tejto smernice sú zodpovední členovia dozornej rady a predstavenstva.

#### **Článok 6: Záver**

V prípade, že sa v dôsledku zmeny legislatívy dostane tento predpis do rozporu ktorékolvek ustanovenie tohto predpisu s platnou právnou úpravou SR, stáva sa neplatným a neúčinným, bez toho, aby tým bola dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení tohto predpisu, použijú sa zákonné ustanovenia.

Tento predpis nadobúda platnosť dňom jeho podpisu predsedom predstavenstva Spoločnosti.

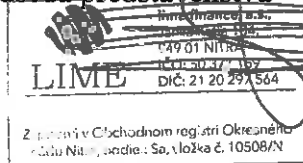
Tento predpis nadobúda účinnosť dňom nadobudnutia právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia Národnej banky Slovenska, ktorým udelila povolenie spoločnosti na poskytovanie spotrebiteľských úverov podľa § 20 ods. 1 písm. a) zákona.

v Nitre, dňa 27.9.2016

lime finance, a.s.

JUDr. Miroslav Belica

predseda predstavenstva



**Príloha č. 1**

**lime finance, a.s., sídlo: Janka Kráľa 104, 949 01 Nitra, IČO: 50 377 159**  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka č. 10508/N

**Vzor formulára pre prijatie sťažnosti**

Meno a priezvisko/Obchodné meno/Názov sťažovateľa:

Trvalý pobyt/Miesto podnikania/Sídlo sťažovateľa:

Adresa pre doručenie odpovede sťažnosti:

Druh poskytovanej služby, ktorej sa sťažnosť týka:

Osoba alebo názov útvaru v lime finance, a.s., voči ktorému je sťažnosť adresovaná:

Popis obsahu sťažnosti:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

Podpis sťažovateľa

V ....., dňa .....

Za lime finance, a.s. sťažnosť prijal dňa .....

.....

Podpis zamestnanca



## Príloha č. 2

**lime finance, a.s., sídlo: Janka Kráľa 104, 949 01 Nitra, IČO: 50 377 159**  
 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka č. 10508/N

**Vnútoraná evidencia sťažností za obdobie ...../20..**

<b>Evidenčné číslo sťažnosti</b>	<b>1.</b>
<b>Meno a priezvisko/Obchodné meno/Názov sťažovateľa</b>	
<b>Adresa trvalého pobytu (príp. prechodného pobytu)/miesta podnikania/sídla sťažovateľa</b>	
<b>Adresa na doručovanie odpovede</b>	
<b>Reklamovaná služba/činnosť/proces</b>	
<b>Popis sťažnosti</b>	
<b>Voči komu je sťažnosť adresovaná</b>	
<b>Dátum podania a dátum prijatia sťažnosti</b>	
<b>Poradové číslo dokladu o uplatnení sťažnosti</b>	
<b>Zodpovedný za vybavenie sťažnosti</b>	
<b>Oprávnená/Neoprávnená sťažnosť</b>	
<b>Spôsob vybavenia sťažnosti</b>	
<b>Dátum vybavenia sťažnosti</b>	

### Príloha č. 3

**lime finance, a.s., sídlo: Janka Kráľa 104, 949 01 Nitra, IČO: 50 377 159**  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka č. 10508/N

#### **Reklamačný poriadok pre oblasť poskytovania spotrebiteľských úverov**

Sťažovateľ je oprávnený uplatniť sťažnosť na adrese lime finance, a.s., Janka Kráľa 104, 949 01 Nitra písomne. Sťažnosť musí obsahovať identifikačné údaje sťažovateľa: meno a priezvisko/obchodné meno/názov, adresu trvalého pobytu (prípadne prechodného pobytu)/miesta podnikania/sídla, dátum podania, korešpondenčnú adresu, na ktorú žiada sťažovateľ odpoveď doručiť a podpis sťažovateľa.

Sťažovateľ je ďalej povinný v sťažnosti určito, zrozumiteľne a čitateľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, spolu s uvedenými dátami, číslami, a čiastkami a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na svoje vlastné náklady (ďalej len „predmet sťažnosti“). Sťažovateľ je zároveň v tejto sťažnosti povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči spoločnosti uplatňuje a prípadne aj osobu alebo útvar, voči ktorému je sťažnosť namierená. Sťažovateľ je povinný podpísať sťažnosť. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie (ďalej len „splnomocnenie“) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Podpis na takomto splnomocnení nemusí byť úradne osvedčený.

Pokiaľ informácie, ktoré sťažovateľ uviedol v sťažnosti postačujú na posúdenie sťažnosti, je Spoločnosť povinná sťažnosť vybaviť. V prípade, že informácie uvedené v sťažnosti nepostačujú na posúdenie sťažnosti, Spoločnosť vyzve sťažovateľa na odstránenie nedostatkov. Lehota na vybavenie sťažnosti v takomto prípade začína plynúť až odo dňa odstránenia vytýkaných nedostatkov sťažnosti.

Spoločnosť pri uplatnení sťažnosti vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení sťažnosti. Ak je sťažnosť uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie spoločnosť potvrdenie o uplatnení sťažnosti doručí spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení sťažnosti.

Spoločnosť je povinná poučiť sťažovateľa o jeho právach v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Sťažovateľ je povinný spoločnosti poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie a preskúmanie uplatnenej sťažnosti. Pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, spoločnosť nie je povinná vykonať ďalšie preverenie sťažnosti a nie je povinná ďalej skúmať jej oprávnenosť, pokiaľ informácie uvedené v sťažnosti nepostačujú na posúdenie sťažnosti.

Spoločnosť vybavuje sťažnosť ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia sťažnosti, v odôvodnených prípadoch sťažnosť vybavuje neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia sťažnosti. O spôsobe vybavenia sťažnosti vydá spoločnosť

sťažovateľovi písomnú odpoveď v stanovených lehotách. Písomnú odpoveď vydá spoločnosť sťažovateľovi aj vtedy, ak nevyhovie sťažnosti v celom rozsahu.

Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti bez ohľadu na to, či je oprávnená alebo nie je oprávnená, uhrádza spoločnosť.

V prípade nejasností s vybavením sťažnosti sa spotrebiteľ môže obrátiť na orgán dohľadu. Orgánom dohľadu nad Spoločnosťou vo vzťahu k poskytovaniu spotrebiteľských úverov je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Tento reklamačný poriadok je platný od 27.9.2016. Účinnosť nadobúda dňom nadobudnutia právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia Národnej banky Slovenska, ktorým udelila povolenie spoločnosti na poskytovanie spotrebiteľských úverov podľa § 20 ods. 1 písm. a) Zákona.

v Nitre dňa 27.9.2016

lime finance, a.s.  
JUDr. Miroslav Belica  
predseda predstavenstva

**Príloha č. 4**

**lime finance, a.s., sídlo: Janka Kráľa 104, 949 01 Nitra, IČO: 50 377 159**  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka č. 10508/N

**Potvrdenie o uplatnení sťažnosti****Poradové číslo potvrdenia: 1.****Sťažovateľ:**

Meno a priezvisko/Obchodné meno/Názov sťažovateľa:

Trvalý pobyt/Miesto podnikania/Sídlo sťažovateľa:

Adresa pre doručenie odpovede sťažnosti:

Telefón:

**Týmto potvrdzujeme prijatie Vašej sťažnosti. Sťažnosť bude vybavená v súlade s platným reklamačným poriadkom pre oblasť poskytovania spotrebiteľských úverov.**

V ..... dňa .....

lime finance, a.s.  
JUDr. Miroslav Belica  
predseda predstavenstva

**lime finance, a.s., sídlo: Janka Kráľa 104, 949 01 Nitra, IČO: 50 377 159**  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sa, vložka č. 10508/N

### **Vyjadrenie spoločnosti k sťažnosti**

Dňa ..... sme prijali Vašu sťažnosť. Vami uplatnená sťažnosť bola vybavená nasledovne:

- Vyhovené
- Čiastočne vyhovené
- Zamietnuté

Sťažnosť bola doručená dňa:

Sťažnosť bola vybavená/zamietnutá dňa:

Sťažnosť vybavil meno a priezvisko / tel. kontakt/ email:

Číslo sťažnosti:

Odôvodnenie:

V ..... dňa .....

lime finance, a.s.  
JUDr. Miroslav Belica  
predseda predstavenstva

