

## **PROHLÁŠENÍ NEBANKOVNÍCH POSKYTOVATELŮ ÚVĚŘŮ O POMOCI KLIENTŮM PO SKONČENÍ ÚVĚROVÉHO MORATORIA**

S ohledem na pokračování nepříznivé epidemické situace a její negativní ekonomické následky dopadající na klienty nebankovních poskytovatelů spotřebitelských a jiných úvěrů, a dále s ohledem na skončení úvěrového moratoria podle zákona č. 177/2020 Sb. (dále jen „zákonné moratorium“), považují nebankovní poskytovatelé úvěrů za minimální standard společensky odpovědného chování následující principy přístupu ke klientům, fyzickým osobám, při řešení tíživé finanční situace spojené s epidemií COVID-19.

### **Individuální přístup**

Nebankovní poskytovatelé úvěrů budou i po vypršení zákonného moratoria přistupovat ke svým zákazníkům vstřícně, zodpovědně a s přihlédnutím k jejich aktuální finanční situaci. Klienti, kteří se během trvání epidemie COVID-19 dostali do ekonomických obtíží a jejich problémy trvají, mají možnost požádat o sjednání individuální dohody, která jim umožní buď rozložit sjednané závazky do většího počtu splátek, nebo sjednané splátky odložit. Ve druhém případě umožní nebankovní poskytovatelé úvěrů, bude-li z jejich strany žádost schválena, odklad celých splátek nebo jejich části alespoň o tři měsíce, nepožádá-li klient o odklad kratší.

### **Lhůty a poplatky**

Nebankovní poskytovatelé úvěru se zavazují, že budou vyřizovat žádosti bez zbytečného odkladu, pokud to bude možné, zpravidla do 10 dnů od přijetí žádosti oznámí klientovi, zda a jakým způsobem vyhoví a bude-li to možné, nezatíží jej za tuto změnu nepřiměřenými poplatky, i pokud by taková možnost byla sjednána ve smlouvě. Vyžaduje-li nebankovní poskytovatel úvěru za odložení nebo rozložení splátek poplatek, bude tento poplatek splatný na konci doby splatnosti úvěru, pokud klient výslovně nepožádá o jiný způsob splatnosti poplatku. Po dobu trvání odkladu splátek se nebankovní poskytovatelé úvěrů zavazují, že budou klientům účtovat pouze původní úrokové sazby, tak aby se významně nenavýšily celkové náklady úvěru.

Výše uvedený individuální přístup nebankovní poskytovatelé úvěrů uplatní zejména vůči klientům postiženým negativním ekonomickým dopadem epidemie COVID-19, kteří v době do 31. března 2021 prohlásí, nebo dokladem osvědčí (dle požadavků a pravidel příslušného nebankovního poskytovatele) ztrátu jejich hlavního příjmu či jiné zásadní zhoršení finanční situace domácnosti (výpovědi ze zaměstnání, registrací na úřadu práce, přerušením živnosti apod.). Uvedený přístup nebankovní poskytovatelé úvěrů dlužníkům použijí u všech typů úvěrů, na které se vztahovalo zákonné moratorium za předpokladu, že dlužník, který žádá o odklad splátek, není ke dni podání žádosti v prodlení se splácením splátek.

### **Řešení stížností**

V případě, že nebankovní poskytovatel úvěru nebude moci žádosti klienta o rozložení nebo posun splátek vyhovět, zavazuje se klientovi sdělit písemně důvody svého rozhodnutí. Pokud klient nebude s rozhodnutím nebo se způsobem řešení své individuální situace spokojen, nebo zjistí-li, že nebankovní poskytovatel úvěru nedodrжуje principy uvedené v tomto prohlášení, může se obracet také na neziskové organizace, např. *Člověk v tísni* (770 600 800) nebo *Poradna při finanční tísni* (800 722 722), které poskytují klientům bezplatné dluhové poradenství.

### **Záznam v úvěrových registrech**

Předá-li nebankovní poskytovatel úvěru informaci o poskytnutí individuálního přístupu některému z úvěrových registrů, zavazuje se jí doplnit o sdělení, že záznam odráží dohodu o individuálním přístupu v souvislosti s epidemií COVID 19, nikoli prodlení klienta, pokud to registr umožňuje (za předpokladu zajištění potřebného ze strany státních institucí). Snahou je, aby při případné budoucí

žádosti o nový úvěr nebylo na klienta nahlíženo jako na neplatiče, a nebyl tak tímto záznamem negativně postižen.

### **Zveřejnění na webových stránkách**

Nebankovní poskytovatelé úvěrů umístí toto prohlášení viditelným způsobem na svoje webové stránky a seznámí s jeho obsahem svoje zaměstnance a jiné osoby, kteří přicházejí do styku s klienty.

Dále na svých webových stránkách transparentně uveřejní postup vyřizování žádosti, k jakým skutečnostem bude přihlížet a případně poplatek, který bude vyžadovat za prodloužení nebo odložení splátek úvěru.

### **Reporting**

Nebankovní poskytovatelé úvěrů se zavazují poskytovat po nezbytně nutnou dobu Ministerstvu financí vybrané informace a statistiky týkající se řešení tíživé finanční situace jejich klientů, zejména počty obdržených žádostí o rozložení nebo odklad splátek a informaci o tom, jak s těmito žádostmi věřitel naložil.