

## INFORMACE TRVALE PŘÍSTUPNÉ SPOTŘEBITELI

CREDIT holding s.r.o. (dále také jako „Poskytovatel“), který je držitelem oprávnění poskytovat spotřebitelské úvěry podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru v platném znění (dále též jen „ZSÚ“), tímto poskytuje svým klientům, kteří jsou Spotřebiteli a kterým poskytuje úvěry, informace podle § 92 a souvisejících předpisů ZSÚ.

„Spotřebitelem“ se v tomto dokumentu rozumí fyzická osoba, které je poskytován spotřebitelský úvěr a nejedná se o podnikatele.

### a) Kontaktní údaje Poskytovatele

CREDIT holding s.r.o.

IČO: 059 12 385

se sídlem: Bělehradská 572/63, 120 00 Praha 2- Vinohrady,

Telefon: 735 888 888

Email: info@creditholding.cz

### b) údaje o registru nebo seznamu, kde je možno ověřit oprávnění k činnosti Poskytovatele

Poskytovatel obdržel od České národní banky oprávnění k výkonu činnosti nebankovního poskytovatele pro poskytování spotřebitelských úvěrů pro Spotřebitele.

Uvedenou skutečnost je možné ověřit u České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), v jejímž seznamu nebankovních poskytovatelů je naše společnost jako Poskytovatel zapsána.

### c) údaje o interním mechanismu vyřizování stížností

Stížnost týkající se poskytovaného úvěru může kterýkoli ze Spotřebitelů podat:

- doporučeným dopisem na adresu CREDIT holding s.r.o., Bělehradská 572/63, 120 00 Praha 2;
- osobně v písemné podobě – v sídle Poskytovatele.

Stížnost musí obsahovat identifikaci Spotřebitele, který stížnost podává (dále také „stěžovatel“)

- jméno, příjmení a datum narození;
- identifikaci smlouvy, které se stížnost týká;
- kontaktní adresu, telefonické nebo e-mailové spojení;

a předmět stížnosti:

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů týkajících se předmětu stížnosti;
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu.

Poskytovatel je oprávněn vyzvat stěžovatele k doplnění. Pokud stěžovatel stížnost ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí Poskytovatel stížnost podle dodaných údajů.

Poskytovatel se nezabývá opakovanou stížností ve stejné věci, ve které stěžovatel neuvedl nové skutečnosti.

Stížnost může podat kterýkoli ze Spotřebitelů, tj. osoba, mezi kterou a Poskytovatelem byla uzavřena smlouva o spotřebitelském úvěru. Stěžovatel může být při podání stížnosti zastoupen zástupcem na základě písemné plné moci s úředně ověřeným podpisem, kterou musí doložit Poskytovateli.

Stížnost se považuje za doručenu dnem přijetí doporučeného dopisu nebo osobním předáním Poskytovateli. Podání stížnosti nezabývá Spotřebitele povinností řádně plnit své závazky vůči Poskytovateli po celou dobu řešení stížnosti. Stěžovatel má právo na vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů od jejího doručení Poskytovateli. V odůvodněných případech může Poskytovatel lhůtu prodloužit, o tom však musí stěžovatele informovat.

Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti písemně (doporučeným dopisem) na adresu stěžovatele uvedenou ve stížnosti nebo na korespondenční adresu stěžovatele dle uzavřené smlouvy o spotřebitelském úvěru.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, má právo se obrátit doporučeným dopisem na Poskytovatele s žádostí o přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti. Tato žádost nemá odkladný účinek. Případně může kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů.

#### **d) údaje o možnosti mimosoudního řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra**

Spory mezi věřiteli (Poskytovatelem) a klienty (Spotřebitelem) při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru či obdobné finanční služby, mohou být mimosoudně řešeny prostřednictvím finančního arbitra (Finanční arbitr ČR, se sídlem Praha 1, Legerova 1581/69, PSČ: 110 00), a to za podmínek stanovených zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění. Internetová adresa Finančního arbitra ČR je [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

#### **e) údaje o orgánu dohledu**

Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

#### **f) obecné informace o procesu poskytování úvěru, včetně informací vyžadovaných od Spotřebitele podle § 84 odst. 1 ZSÚ za účelem posouzení jeho úvěruschopnosti**

Proces poskytování úvěru se obecně skládá z následujících postupných kroků:

1) Spotřebitel (žadatel o poskytnutí úvěru) kontaktuje Poskytovatele s žádostí o poskytnutí úvěru (osobně, telefonicky nebo emailem). Při této žádosti Spotřebitel uvede zejména obecnou informaci o výši požadovaného úvěru a dále identifikační údaje o své osobě, údaje o svých příjmech a výdajích, údaje o očekávaných situacích, které by mohly ovlivnit jeho schopnost splácet úvěr, a údaje o svém zaměstnavateli, pokud existuje.

2) Spotřebitel udělí Poskytovateli souhlas se zpracováním svých osobních údajů, a to ústně při telefonním kontaktu, osobně nebo emailem. Znění souhlasu se zpracováním osobních údajů může poskytnout Poskytovatel na základě žádosti Spotřebitele. Spotřebitel si je vědom a souhlasí po přečtení těchto informací, že informace o jeho osobě mohou být zpracovány nejen Poskytovatelem, ale také třetími osobami, které pro Poskytovatele dodávají externí služby, přičemž vždy bude při nakládání s jeho údaji postupováno s maximální obezřetností, pečlivostí a v souladu s právními předpisy. Pokud se v těchto informacích používá pojem „Poskytovatel“, rozumí se jím také třetí externí osoba, která převzala plnění povinností za Poskytovatele za podmínky udržení stejné úrovně ochrany spotřebitele, jako by ji poskytoval Poskytovatel.

3) Poskytovatel posoudí úvěruschopnost Spotřebitele na základě nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených informací získaných od Spotřebitele, a pokud je to nezbytné, z databáze umožňující posouzení jejich úvěruschopnosti nebo i z jiných zdrojů. Poskytovatel poskytne úvěr jen tehdy, pokud z výsledku posouzení úvěruschopnosti vyplývá, že nejsou důvodné pochybnosti o schopnosti Spotřebitele úvěr splácet.

Poskytovatel při posouzení úvěruschopnosti Spotřebitele posuzuje zejména schopnost Klienta splácet sjednané pravidelné splátky úvěru, a to na základě porovnání příjmů a výdajů Spotřebitele a způsobu plnění dosavadních dluhů. Hodnotu majetku přitom zohledňuje tehdy, jestliže z finanční situace Spotřebitele vyplývá, že bude schopen splácet úvěr bez ohledu na své příjmy.

V závislosti na individuálním posouzení každé jednotlivé žádosti Spotřebitele a při respektování platné právní úpravy, posouzení úvěruschopnosti zahrnuje:

- ověření příjmů a výdajů;
- ověření historie příjmů a výdajů na základě předložených dokumentů;
- ověření očekávaného vývoje a případných výkyvů v průběhu času;

- získání informací z databází, které zpracovávají údaje o fyzických a právnických osobách za účelem posouzení jejich úvěruschopnosti;
- posouzení dosavadních dluhů a způsobu jejich plnění z databází, které budou dostupné;
- vyhodnocení přiměřenosti příjmů z hlediska schopnosti plnit dluhy z úvěru i v průběhu splácení úvěru plánovaném nebo očekávaném odchodu do důchodu či jiné relevantní situace mající dopad do příjmů a/nebo výdajů;
- ověření, že schopnost plnit dluhy z úvěru nezávisí na významném zvýšení jejich příjmů;
- obezřetné zohlednění případných negativních scénářů budoucího vývoje, zejména odložení platby jistiny či úroku v modelech, které si vyhodnotí Poskytovatel;
- vyhodnocení pravděpodobnosti schopnosti plnit dluhy z úvěrů na základě statistických modelů, které mohou být interního či externího původu;
- vyhodnocení potřeby poskytnuté informace od Spotřebitele vysvětlit nebo doplnit a případné dožádání vysvětlení nebo doplnění, pokud to bude nutné;
- neposkytnutí úvěru, pokud Spotřebitel požadované informace neposkytne nebo nevysvětlí;
- rozhodnutí úvěr poskytnout jen pokud z výsledku posouzení úvěruschopnosti vyplývá, že nejsou důvodné pochybnosti o schopnosti úvěr splácet.

Informace vyžadované od Spotřebitele podle § 84 odst. 1 ZSÚ za účelem posouzení jeho úvěruschopnosti: seznam těchto vyžadovaných informací může poskytnout Poskytovatel na základě žádosti Spotřebitele, která může být sdělena jakoukoliv formou (ústně, telefonicky, emailem či písemně).

4) Poskytovatel provede kontrolu a identifikaci Spotřebitele ve smyslu zákona 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění.

5) Odmítne-li Poskytovatel poskytnout Spotřebiteli úvěr v důsledku posouzení jeho úvěruschopnosti, Poskytovatel ho informuje bez zbytečného odkladu o tomto odmítnutí, a pokud je důvodem neposkytnutí výsledek automatizovaného zpracování údajů, nebo vyhledávání v databázi podle § 88 odst. 1 ZSÚ, Poskytovatel Spotřebitele vyrozumí o tomto výsledku a o použité databázi (osobně, telefonicky či emailem).

6) Bez zbytečného odkladu poté, co Poskytovatel posoudil úvěruschopnost Spotřebitele a s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo předtím, než Spotřebitel učiní závazný návrh na uzavření takové smlouvy, Poskytovatel mu poskytne předsmluvní informace vztahující se ke smlouvě v podobě předsmluvního formuláře podle ZSÚ. Poskytovatel poskytnuté informace náležitě vysvětlí, aby Spotřebitel byl schopen posoudit, zda navrhovaná smlouva odpovídá jeho potřebám a finanční situaci. Náležité vysvětlení zahrnuje především vysvětlení předsmluvních informací, včetně důsledků prodlení s plněním povinností z uzavřené smlouvy, a základních informací o jednotlivých nabízených produktech a jejich dopadech.

7) V dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy Poskytovatel předloží Spotřebiteli nepodepsaný návrh textu smlouvy o spotřebitelském úvěru. Spotřebitel v předloženém návrhu zkontroluje všechny rozhodné údaje a přistoupí k jeho podpisu, pokud se zněním bude souhlasit.

#### **g) informace o tom, zda je poskytována rada podle § 85 odst. 1 ZSÚ**

Poskytovatel neposkytuje Spotřebitelům radu podle § 85 odst. 1 ZSÚ.

#### **h) účel použití spotřebitelského úvěru, včetně případné informace o tom, že účel čerpání úvěru není omezen**

Účel použití úvěru není omezen.

#### **i) formy a podmínky zajištění spotřebitelského úvěru, pokud je vyžadováno**

Poskytovatel může podmínit poskytnutí úvěru zajištěním závazku Spotřebitele ze smlouvy o spotřebitelském úvěru:

- 1) zřízením zástavního práva k nemovité věci ve vlastnictví Spotřebitele nebo třetí osoby;
- 2) sepsáním notářského zápisu se svolením k vykonatelnosti. Notářský zápis může být ve formě dvoustranné dohody mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem nebo ve formě jednostranného prohlášení Spotřebitele, přičemž volba formy závisí na dohodě smluvních stran.

V závislosti na výši požadovaného úvěru, celkové dlužné částce a délce jeho splácení může být poskytnutí úvěru podmíněno rovněž ručitelským prohlášením třetí osoby.

Bližší podmínky poskytnutí spotřebitelského úvěru budou Poskytovatelem sděleny v závislosti na posouzení úvěruschopnosti Spotřebitele (jeho schopnosti splácet své závazky).

#### **j) příklady možné doby trvání úvěru**

U aktuálně poskytovaných úvěrů činí možné doby trvání 12, 24, 36, 48 a 84 měsíců, a to v závislosti na celkové výši spotřebitelského úvěru a finanční situace Spotřebitele, přičemž Poskytovatel se může se Spotřebitelem dohodnout jinak.

Poskytovatel neposkytuje úvěry v cizí měně.

#### **k) typy dostupné zápůjční úrokové sazby spolu se stručným popisem vlastností pevné a pohyblivé sazby, včetně souvisejících důsledků pro Spotřebitele**

U všech nabízených spotřebitelských úvěrů je sjednávána pouze fixní (pevná) zápůjční úroková sazba na celou dobu splácení úvěru. Úroky se vždy počítají jako efektivní úroková míra, když v každém kalendářním měsíci se bere v potaz přesný počet dnů v měsíci, s tím, že délka každého roku je 365 dnů (nepočítá se s přestupným rokem).

#### **l) reprezentativní příklad celkové výše úvěru, celkových nákladů úvěru, celkové částky splatné Spotřebitelem a roční procentní sazby nákladů**

Celková výše úvěru:	100 000 Kč
Doba trvání:	84 měsíců (7 let)
Úroková sazba:	6 % p.a.
RPSN: (Roční procentní sazba nákladů vyjadřuje celkové náklady úvěru jako roční procento.)	7,8 % p.a.
Celková výše měsíční splátky:	1 461 Kč
Celková částka ke splacení:	127 721 Kč
Celkové náklady na úvěr:	27 721 Kč
Počet splátek:	84 splátek

Poskytovatel a Spotřebitel si mohou dohodnout odlišné podmínky pro poskytnutí úvěru, a proto výše uvedený příklad je pouze demonstrativní, který nemusí vždy zohledňovat smluvní dohodu mezi stranami.

#### **m) případné další náklady, které nejsou do celkových nákladů úvěru zahrnuty a které Spotřebitel musí v souvislosti se smlouvou o úvěru zaplatit**

Náklady na sepsání notářského zápisu se svolením vykonatelnosti k zajištěné nemovitosti nese Spotřebitel, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

#### **n) možnosti splácení úvěru Poskytovateli, včetně počtu, četnosti a výše pravidelných splátek,**

Spotřebitelé jsou povinni vrátit Poskytovateli poskytnutý úvěr a zaplatit mu sjednané úroky za poskytnutí úvěru v dohodnutých měsíčních či jiných splátkách. Splátky jsou hrazeny vždy ve lhůtě stanovené v uzavřené smlouvě. U první splátky počíná lhůta splatnosti splátky běžet dnem uzavření smlouvy a poslední den splatnosti první splátky je v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, ve

kterém byl úvěr vyplacen, pokud se jedná o měsíční splátky. Splátka se považuje za řádně uhrazenou, je-li uhrazena ve lhůtě splatnosti této splátky. Splátka či jiný dluh jsou uhrazeny dnem připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak (platba v hotovosti či jiným způsobem). Počet, četnost a výše pravidelných splátek jsou uvedeny ve smlouvě, kterou každý Spotřebitel obdrží před jejím podpisem.

#### **o) podmínky předčasného splacení úvěru**

Spotřebitel je oprávněn poskytnutý úvěr zcela nebo zčásti splatit kdykoliv po dobu trvání úvěru. V takovém případě má Spotřebitel právo na snížení celkových nákladů úvěru o výši úroků a dalších nákladů, které by Spotřebitel platil v případě, kdy by k předčasnému splacení úvěru nedošlo.

Poskytovatel má v souvislosti s předčasným splacením úvěru právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu v souvislosti s předčasným splacením úvěru vzniknou.

Poskytovatel se zavazuje v případě, že mu Spotřebitel sdělí svůj úmysl úvěr předčasně splatit, poskytnout (osobně, telefonicky či e-mailem) za účelem zvážení důsledků předčasného splacení vypočítání dlužné částky, včetně účelně vynaložených nákladů, které bude muset Spotřebitel v případě předčasného splacení Poskytovateli zaplatit.

V případě úvěru je Poskytovatelem vyžadováno zajištění úvěru zástavním právem k nemovité věci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Předmět zajištění se oceňuje formou odhadu hodnoty nemovité věci znaleckým posudkem vypracovaným některým externím odhadcem, a to cenou obvyklou (tržní) podle zákona č. 151/1997 Sb., o oceňování majetku a o změně některých zákonů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Náklady na vypracování znaleckého posudku nemovité věci, stanovené v souladu se zákonem č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, nese Spotřebitel, který rovněž může oslovit příslušného odhadce, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

#### **p) upozornění na možné důsledky nedodržení závazků souvisejících se smlouvou o úvěru**

Nedodržení závazků, které vyplývají z uzavřených smluv, může znamenat:

- 1) povinnost k úhradě účelně vynaložených nákladů s prodloužením Spotřebitele. Souhrn výše smluvních pokut nesmí přesáhnout součin čísla 0,5 a celkové výše úvěru, nejvýše však částku 200 000 Kč;
- 2) povinnost hradit zákonné úroky z prodlení, jejichž výše odpovídá ročně výši reposazby stanovené Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o 8 procentních bodů, a to za každý den prodlení, počínaje následujícím dnem po sjednaném datu splatnosti úvěru
- 3) povinnost hradit smluvní pokutu ve výši 0,1 % denně z částky, ohledně níž je Klient v prodlení, a to za každý den prodlení;  
kdy bližší informace pro výše uvedené důsledky nesplacení úvěru jsou uvedeny ve smlouvě, která rovněž specifikuje, za jakých podmínek je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy;
- 4) výkon zástavního práva k zastavené nemovitosti;
- 5) vymáhání dlužných nároků vůči Spotřebiteli ze strany Poskytovatele prostřednictvím soudu nebo i mimosoudně;
- 6) vymáhání soudně přiznaných nároků vůči Spotřebiteli ze strany Poskytovatele prostřednictvím exekučního řízení;
- 7) zahájení insolvenčního řízení vůči Spotřebiteli.

#### **q) COVID-19 – způsob vyřizování žádostí a poplatky**

Vzhledem k mimořádné situaci, která je vyvolána celosvětovou epidemií COVID-19, se mohou někteří Spotřebitelé dostat do problémů se splácením svých závazků. Poskytovatel se připojuje k prohlášení profesních sdružení a neziskových organizací ze dne 16.11.2020, které zahrnuje do svých postupů. Spotřebitelé, kteří se dostali do tíživé finanční situace z důvodu dopadů COVID-19, mohou požádat

Poskytovatele o odklad splátek úvěru nebo jejich snížení, a to buď telefonicky, e-mailem nebo písemně na kontaktech, jež jsou uvedeny na webových stránkách Poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn si od Spotřebitele vyžádat doložení tíživé situace relevantními doklady, kterými může být zejména výpověď ze zaměstnání, registrace na úřadu práce, přerušování živnosti apod. Při zpracování takových žádostí bude odpovědná osoba Poskytovatele postupovat maximálně efektivně a rychle, aby se zabránilo případným škodám a újmám na straně Spotřebitele. Poskytovatel se zavazuje vyřizovat žádosti bez zbytečného odkladu a do 10 dnů od jejího přijetí oznámit Spotřebiteli, zda a jakým způsobem vyhoví a bude-li to možné, nezatíží jej za tuto změnu nepřiměřenými poplatky, i pokud je taková možnost sjednána ve smlouvě. Pokud má Poskytovatel se Spotřebitelem sjednán poplatek za odložení nebo rozložení splátek, nebude tento poplatek aplikován a Společnost ho promíjí.

V případě, že Poskytovatel nebude moci vyhovět Spotřebiteli o rozložení nebo posun splátek, oznámí mu písemně důvody, proč se tak stalo (může být také emailem). Poskytovatel ho zároveň tímto informuje, že pokud není spokojen s jeho postupem, může se obrátit také na neziskové organizace, jimiž jsou např. Člověk v tísni (770 600 800) nebo Poradna při finanční tísni (800 722 722), které poskytují spotřebitelům bezplatné dluhové poradenství.