**Metodika na vypracúvanie výkazu**

**Hlásenie o reklamáciách, súdnych sporoch a trestných oznámeniach**

**Spo (RST) 7-01**

1. Predkladanie výkazu sa vzťahuje na správcu úveru podľa § 3 zákona
2. Vo výkaze sa uvádzajú údaje o reklamáciách, súdnych sporoch a trestných oznámeniach, ktoré súvisia s právnymi vzťahmi medzi veriteľom (vlastníkom pohľadávky spravovanej správcom úverov) a spotrebiteľom ako aj ďalšími dlžníkmi podľa § 19 ods. 1, písm. a) a b).
3. Údaje sa uvádzajú za príslušný kalendárny polrok, za ktorý sa vypracúva predmetný výkaz.
4. Ak je údaj nulový, v príslušnej kolónke sa uvádza nula.
5. V r. 1 sa uvádza počet reklamácií od spotrebiteľov, ktoré boli prijaté správcom úverov. Reklamáciou sa rozumie sťažnosť podľa § 29 zákona.
6. V r. 2 sa uvádza počet prijatých reklamácií, ktoré boli ku dňu vypracovania výkazu správcom úverov vybavené.
7. V r. 3 a 4 sa uvádza počet vybavených prijatých reklamácií podľa výsledku vybavenia.
8. V r. 5 a 6 sa uvádza počet vybavených prijatých reklamácií podľa lehoty vybavenia.
9. V r. 7 sa uvádza počet prijatých reklamácií, ktoré neboli ku dňu vypracovania výkazu správcom úverov vybavené.
10. V r. 8 až 10 a 27 až 29 sa uvádza počet súdnych sporov a počet sporov vedených rozhodcovským súdom, ktoré boli začaté.

Na účely vykazovania sa rozumie:

a) aktívnym súdnym sporom alebo aktívnym sporom vedeným rozhodcovským súdom spor zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere alebo inom úvere, v ktorom je správca úverov ako zástupca vlastníka pohľadávky žalujúcou stranou,

b) pasívnym súdnym sporom alebo pasívnym sporom vedeným rozhodcovským súdom spor zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere alebo inom úvere, v ktorom je správca úverov ako zástupca vlastníka pohľadávky žalovanou stranou.

1. V r. 11 až 20 a 30 až 39 sa uvádza počet súdnych sporov a počet sporov vedených rozhodcovským súdom, ktoré boli ukončené s rôznou mierou úspechu.

Na účely vykazovania sa miera úspechu určí nasledovne:

a) pri súdnych sporoch ako miera čistého úspechu podľa výroku o trovách konania,

b) pri sporoch vedených rozhodcovským súdom sa prepočíta analogicky ako pri súdnych sporoch.

1. V r. 22 sa uvádza počet právoplatných rozhodnutí súdov, ktoré vo výroku rozhodnutia uvádzajú konkrétne zmluvné podmienky ako neprijateľné, podľa § 298 ods. 2 zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok.
2. V r. 23 sa uvádza počet neprávoplatných rozhodnutí súdov, ktoré vo výroku rozhodnutia uvádzajú konkrétne zmluvné podmienky ako neprijateľné, podľa § 298 ods. 2 zákona č. 160/2015 Z. z. Civilného sporového poriadku, a tieto rozhodnutia už boli súdom vyhlásené a doručené správcovi úverov.
3. V r. 24 a 40 sa uvádza počet súdnych sporov a počet sporov vedených rozhodcovským súdom, ktoré boli ukončené zmierom.
4. V r. 25, 26, 41 a 42 sa uvádza počet súdnych sporov a počet sporov vedených rozhodcovským súdom, ktoré boli ukončené späťvzatím správcom úverov alebo zo strany spotrebiteľa.
5. V r. 43 sa uvádza počet trestných konaní začatých voči správcovi úverov.
6. V r. 44 sa uvádza počet trestných oznámení, ktoré boli podané správcom úverov na spotrebiteľa.
7. Použité skratky

r. - riadok

č. r. - číslo riadku.