



ŘÁD

REKLAMAČNÍ ŘÁD A PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SPOTŘEBITELŮ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád upravuje vyřizování reklamací a stížností ve směru ke spotřebitelům (dále také „klientům“), kteří jsou ve smluvním vztahu se SF, nebo jinou osobou, např. právním zástupcem či nástupcem klienta, žadatelem o úvěr, osobou odpovídající za splacení úvěru vedle klienta, osobou jednající prokazatelně v zájmu klienta apod.

Reklamační řád SF vymezuje základní postupy při reklamaci či stížnosti spotřebitelů, zejména při poskytování spotřebitelského úvěru, příp. v souvislosti se smlouvou o úvěru. Účelem reklamačního řádu je spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace či stížnosti, zejména jak a kde lze reklamaci či stížnost uplatnit, stanovení obsahových náležitostí reklamací a stížností, jakož i postupů souvisejících s podáváním reklamací a stížností zákazníkem SF a podmínek a postupů při řešení reklamací a stížností společnosti SF.

2. DEFINICE A POJMY

2.1. Reklamace

Reklamací se rozumí písemný požadavek zákazníka SF k nápravě zákazníkem tvrzeného nesprávného postupu či výsledku při poskytování služeb SF. Předmětem reklamace může být podezření klienta na nedostatky v plnění smluvních ujednání týkající se jednotlivých obchodních podmínek, popřípadě nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých úkonů/služeb SF.

2.2. Stížnost

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti klient adresované SF ve spojitosti se smlouvou o spotřebitelském úvěru. Může jít o stížnost na nevhodný postup SF, jednání jejího zaměstnance, porušení sjednaných podmínek, způsob vyřízení nároků ze smlouvy apod.

Ustanovení upravující pouze reklamace se použijí také na stížnosti, a to zcela nebo v přiměřeném rozsahu v závislosti na významu dotčeného ustanovení.

3. PROCES REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI

3.1. Náležitosti reklamace či stížnosti

Klient je oprávněn podávat reklamace či stížnost pouze způsobem stanoveným tímto řádem. Reklamace či stížnost musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO;
- kontaktní adresu, případně telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy SF;
- číslo smlouvy o úvěru v kontextu předmětné reklamace či stížnosti;
- výstižný popis včetně uvedení důležitých dat a částek v tom smyslu, v čem reklamace či stížnost spočívá, nebo čeho se týká – popis musí být dostatečně určitý, aby bylo možno se podáním zabývat (např. by měly být uvedeny časové údaje – datum podání, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k událostem, jež jsou předmětem podání);
- další relevantní doklady, které jednoznačně identifikují předmět reklamace či stížnosti,
- osobu, na kterou stížnost míří.

Společnost je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů anebo poskytnutí dalších informací. Nebude-li reklamace či stížnost obsahovat tyto náležitosti, příp. nebude-li řádně doložena příslušnými doklady, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

3.2. Uplatnění reklamace či stížnosti

Klient může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- písemně na adrese sídle SF;
- e-mailem prostřednictvím zákaznického servisu SF info@svycarskapujcka.cz;
- telefonicky na zákaznické lince.

Jestliže zaměstnanec SF jedná při vyřizování reklamace či stížnosti s osobou odlišnou od osoby klienta, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování klienta, např. předložením kopie plné moci k zastupování.

3.3. Postup při vyřizování reklamace či stížnosti

Pokud zaměstnanec SF obdrží reklamaci či stížnost je povinen bezodkladně informovat klienta i přijetí a tyto následně bezodkladně předat compliance manažerovi a učinit záznam v systému SF. V případě, že je obdržena stížnost na compliance manažera či předsedu dozorčí rady, je nutno ji předat k posouzení předsedovi představenstva. V případě, že je obdržena stížnost na předsedu představenstva, je nutno ji předat k posouzení předsedovi dozorčí rady. Následně je postupováno obdobně jako je popsáno níže.

Compliance manažer ověří, zda je reklamační či stížnost učiněna oprávněnou osobou, a zda obsahuje všechny požadované náležitosti a v případě, že nikoli, vyzve zaměstnance SF, aby zajistil předložení dalších dokladů, anebo poskytnutí dalších informací.

V případě, že není prokázáno, že je reklamační či stížnost oprávněná, compliance manažer reklamaci či stížnost dle těchto pravidel buď odmítne, anebo zamítne.

Compliance manažer:

- Kontroluje oprávněnost reklamační či stížnosti,
- zjišťuje informace potřebné k rozhodnutí,
- zpracovává a uchovává související dokumentaci,
- vyžaduje v případě potřeby součinnost od zaměstnanců SF, kteří jsou jí povinni poskytnout,
- písemně informuje klienta o způsobu vyřízení s odůvodněním vyřízení,
- informuje dovnitř SF, zejména osobu, na kterou mířila stížnost, předsedu představenstva a předsedu dozorčí rady.

Pokud klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamační či stížnosti, předá compliance manažer nesouhlas předsedovi představenstva a předsedovi dozorčí rady k novému rozhodnutí.

3.4. Lhůta pro vyřízení reklamační či stížnosti

Po obdržení reklamační či stížnosti provedeme šetření za účelem zjištění její oprávněnosti. Lhůta pro vyřízení reklamační či stížnosti je nejdéle do 30 dnů od obdržení společností SF. Do lhůty pro vyřízení reklamační a stížnosti se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované SF. Klient je povinen poskytnout SF součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména SF včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení.

Pokud se reklamaci či stížnost nepodaří v uvedených termínech vyřídit, SF klienta/zákazníka informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamační či stížnost může být vyřízena.

3.5. Lhůty pro uplatnění reklamační či stížnosti

Reklamaci či stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy klient zjistil důvod pro její podání, nejpozději do 10 dnů od data vzniku podnětu, a nejpozději do 30 dnů od provedení předmětné služby.

Stížnost je možné podat kdykoli.

3.6. Důvody odmítnutí podané reklamační či stížnosti

Přijetí a zpracování reklamační či stížnosti může být odmítnuto, jestliže:

- Reklamaci či stížnost podala osoba, která není klientem SF, anebo nelze identifikovat osobu podávající reklamaci;
- Reklamační či stížnost nemá patřičné náležitosti stanovené tímto řádem a její nedostatky nebyly odstraněny ani ve lhůtě k tomu určené;
- Vyřizování reklamační či stížnosti již probíhá – v takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamační;
- Ve věci již rozhodl soud nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno;

- Uplynula lhůta pro podání reklamace či stížnosti nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyjádření.

3.7. Informace o vyřízení reklamace či stížnosti

O vyřízení reklamace či stížnosti SF informuje klienta primárně e-mailem, případně písemně na adresu uvedenou klientem (na žádost reklamujícího). Náklady spojené s vyřizováním reklamací, uplatněných klienty, nese SF.

Pokud klient není s vyřízením reklamace nebo stížnosti spokojen, může se obrátit také přímo na člena představenstva.

3.8. Údaje o možnosti mimosoudního řešení sporů

Případné spory mezi SF a klientem lze řešit také mimosoudní cestou prostřednictvím:

- Finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz. Řízení před finančním arbitrem se řídí zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.
- České obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz. Řízení před českou obchodní inspekcí se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3.9. Údaje o orgánu dohledu

Orgánem dohledu je:

- Česká národní banka

3.10. Evidence reklamací či stížností

O každé reklamaci a stížnosti pořizuje SF záznam. Záznamy jsou opatřeny příslušným evidenčním číslem. Reklamace a stížnosti jsou evidovány v souborné databázi vedené v elektronické podobě. Evidence reklamací a stížností je tvořena záznamy o doručených reklamacích a stížnostech a údajích o jejich vyřízení.
