

FIXCREDIT MONEY s.r.o.

11.04_v2.0

Pravidla vnitřní a vnější komunikace

Účinnost ke dni:	01. dubna 2018
Zpracovatel:	Ondřej Špaček
Osoba odpovědná za vydání:	Ondřej Špaček
Pravidla jsou závazná pro:	všechny Pracovníky

1. Účel

Tento Vnitřní předpis upravuje vnitřně závazné postupy k zabezpečení výkonu Činností Společnosti, zejména pravidla a postupy pro vnitřní a vnější komunikaci, a to ve smyslu příslušných ustanovení ZoSÚ.

Všichni Pracovníci jsou povinni se prokazatelně seznámit s tímto Vnitřním předpisem, dbát na jeho dodržování a při výkonu Činnosti se řídit všemi vnitřními předpisy Společnosti a dodržovat povinnosti stanovené jim právními předpisy České republiky.

Tento Vnitřní předpis byl připraven a zaveden v souladu s požadavky ZoSÚ.

Kdykoli Pracovník zjistí porušení tohoto Vnitřního předpisu, je povinen oznámit tuto skutečnost Oddělení kontroly, které situaci vyhodnotí a přijme vhodná opatření k nápravě.

2. Pojmy a zkratky

Činnost	Nabízení možnosti sjednat spotřebitelský úvěr vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti. Předkládání návrhů na sjednání spotřebitelského úvěru vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti. Provádění přípravných prací směřujících ke sjednání spotřebitelského úvěru vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání spotřebitelského úvěru. Sjednávání spotřebitelského úvěru vlastním jménem a na vlastní účet Společnosti. Výkon práv a plnění povinností ze Smlouvy uzavřené Společností.
ČNB	Česká národní banka
Oddělení kontroly	Oddělení Společnosti pověřené výkonem kontroly nad činností Společnosti a jejich Pracovníků.
Pracovník	Zaměstnanec Společnosti v pracovním poměru. Zaměstnanec vykonávající pro Společnost práci na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr. Fyzická osoba v jiném smluvním vztahu se Společností poskytující nebo podílející se na poskytování služeb Společnosti v souladu se ZoSÚ. Osoby, které se přímo nepodílejí na poskytování spotřebitelského úvěru, ani nejsou za jeho poskytování zodpovědné (osoby vykonávající administrativní činnosti a jiné práce).
Smlouva	Smlouva uzavřená mezi Spotřebitelem a Společností o poskytnutí spotřebitelského úvěru.
Spotřebitel	Zájemce o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo osoba, která již tuto smlouvu se Společností uzavřela.
Vnitřní předpis	Tato pravidla vnitřní a vnější komunikace.
ZoSÚ	Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

3. Pravidla vnitřní komunikace

Přirozená interní komunikace ve Společnosti probíhá na několika řídicích úrovních a ve čtyřech možných směrech:

- a. sestupně (běžný postup pokynů a nástrojů zajišťujících jejich splnění),
- b. vzestupně (představuje nejen potřebnou zpětnou vazbu na pokyny směřované shora dolů, ale také tok informací o výkonech či problémech, důležitý pro kvalitní sledování situace a její další řízení),
- c. horizontálně (mezi jednotlivými útvary Společnosti na stejné řídicí úrovni) a
- d. diagonálně (mezi různými úrovněmi různých útvarů Společnosti).

Základem interní vertikální a horizontální komunikace je komunikace v rámci jednotlivých oddělení Společnosti.

Vertikální komunikaci na této úrovni zajišťují zpravidla jednotliví vedoucí Pracovníci, a to formou zadávání pracovních pokynů. Cílem této komunikace je řešení pracovních problémů, seznamování Pracovníků s novinkami týkajícími se výkonu pracovních činností apod., to vše v souvislosti s výkonem činností daného oddělení.

Horizontální komunikace představuje komunikaci mezi jednotlivými Pracovníky, jejímž cílem je zpravidla ověřování správnosti pracovních postupů formou konzultací nebo konkrétních dotazů.

O vertikální komunikaci na této úrovni si v případě potřeby vedou záznamy nebo evidence příslušní Vedoucí Pracovníci, přičemž tyto záznamy nebo evidence současně slouží jako jeden ze základních nástrojů kontrolní činnosti.

Vyšším článkem horizontální komunikace se rozumí komunikace mezi jednotlivými odděleními. Tato úroveň komunikace je zpravidla představována formou komunikace mezi jednotlivými vedoucími Pracovníky jednotlivých oddělení, obvykle v rámci pracovních porad svolávaných statutárním orgánem Společnosti.

Pracovních porad se účastní jednotliví vedoucí Pracovníci a další přizvané osoby v závislosti na řešených problémech. Záznamy z těchto porad jsou vedeny určenou osobou v podobě zápisů, plnění stanovených úkolů je následně kontrolováno průběžně (plnění dílčích cílů) nebo po splnění úkolu.

Vertikální interní komunikace vychází z interní komunikace jednotlivých oddělení a představuje komunikaci mezi vedoucími Pracovníky se statutárním orgánem Společnosti. Probíhá nejčastěji formou předávání a přijímání pokynů od statutárního orgánu Společnosti vedoucími Pracovníky nebo vznášení podnětů od vedoucích Pracovníků jednotlivých oddělení směrem ke statutárnímu orgánu Společnosti.

Tento typ komunikace je zpravidla veden přímo či nepřímo v písemné podobě (zápisy z jednání, pokyny statutárního orgánu Společnosti, podněty statutárního orgánu Společnosti apod.), přičemž vzniklé dokumenty jsou vedeny v evidencích jednotlivých vedoucích Pracovníků.

S diagonálním typem komunikace je možné se setkat zpravidla v případě komunikace zastupujícího vedoucího Pracovníka s podřízenými jiného vedoucího Pracovníka, dále při zadávání úkolů Pracovníkům jiným vedoucím Pracovníkem než je jejich přímý nadřízený nebo členem statutárního orgánu Společnosti.

Vertikální typ komunikace funguje ve Společnosti jako nástroj k přenosu podnětů od výkonných částí Společnosti k řídicím složkám Společnosti a obráceně k přenosu pokynů zasahujících do pracovních procesů.

Horizontální typ komunikace funguje ve Společnosti jako nástroj určité formy kontroly správnosti prováděných pracovních postupů (úroveň Pracovníků), anebo jako forma spolupráce při řešení vzniklých pracovních problémů přesahujících rámec konkrétního oddělení (úroveň vedoucích Pracovníků).

4. Pravidla vnější komunikace

4.1. Komunikace s orgány veřejné správy

Komunikace s orgány veřejné správy vyplývá z platných právních předpisů, které určují četnost, formu, rozsah a intenzitu komunikace.

Konkrétní komunikaci s konkrétními orgány veřejné správy zajišťují příslušná oddělení, do jejichž kompetence tato činnost patří nebo osoby, které byly k této činnosti pověřeny. Náležitosti a oprávnění související s komunikací s orgány veřejné správy jsou určeny vnitřními předpisy Společnosti.

Za komunikaci s orgány veřejné správy odpovídají jednotliví vedoucí Pracovníci, pokud tato povinnost spadá do jejich povinností.

4.2. Komunikace s klienty

Komunikace se Spotřebiteli je vedena formou verbální, písemnou nebo elektronickou v závislosti na aktivitách, kterých se komunikace týká.

Verbální komunikace je vedena především Pracovníky a souvisí s aktivitami Spotřebitelů.

Zvláštní formu verbální komunikace představuje marketingová činnost, která probíhá s potenciálními klienty.

Poskytované informace zasílané elektronickou komunikací jsou centrálně koordinovány a podléhají kontrolní a schvalovací činnosti vedoucích Pracovníků konkrétních oddělení nebo osob pověřených k takové kontrole.

Písemná komunikace je se Spotřebitelem vedena především v případě, kdy jsou zasílány soubory smluvní dokumentace nebo v případě, že to klienty vyžaduje.

Veškerá verbální, písemná nebo elektronická komunikace se Spotřebiteli prostřednictvím telekomunikačních zařízení (telefon, e-mail) musí být vedena tak, aby byla zaznamenána a archivována v souladu s platnými právními předpisy.

Informace podle § 92 ZoSÚ jsou spotřebitelům trvale zpřístupněny elektronicky na internetových stránkách společnosti <http://fixcreditmoney.cz> pod záložkou dokumenty.

Pracovníci jsou při komunikaci se Spotřebiteli povinni dodržovat zejména také vnitřní předpisy Pravidla jednání pracovníků se spotřebiteli včetně zájemců o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru, Pravidla jednání se spotřebiteli a Pravidla jednání se spotřebiteli v prodlení a pravidla vymáhání pohledávek.

4.3. Ostatní komunikace

Komunikace mezi Společností a jinými třetími subjekty probíhá zpravidla prostřednictvím Pracovníka, který má tuto činnost v popisu práce, nebo který byl k této činnosti zplnomocněn oprávněnou osobou.

Ve vyhrazených případech zajišťuje komunikaci se třetími subjekty pouze pověřený jednatel Společnosti v souladu s platnými vnitřními předpisy Společnosti nebo v případech, kdy pověření jiné osoby není možné z důvodu nedostatečné znalosti předpokládaných informací.

5. Oznamování porušení nebo hrozícího porušení

Oznamování porušení slouží jako možnost sdělování významných obav Pracovníků ohledně možného porušování právních předpisů či vnitřních předpisů Společnosti včetně možného ohrožení řádné a spolehlivé funkčnosti a efektivnosti řídicího a kontrolního systému Společnosti nebo některé jeho součásti.

Každý Pracovník je povinen nahlásit svému nadřízenému Pracovníkovi jakékoli podezření porušení nebo hrozícího porušení právních předpisů či vnitřních předpisů Společnosti včetně možného ohrožení řádné a spolehlivé funkčnosti a efektivnosti řídicího a kontrolního systému („**Oznámení**“). V případě, že Pracovník má důvodné podezření, že se zmiňovaných porušení dopouští některá z osob, které by jinak byl povinen toto porušení hlásit, může se Pracovník s tímto hlášením obrátit na jednatele Společnosti.

Komunikační kanál (jak oznamovat porušení) - písemně na adresu:

FIXCREDIT MONEY s.r.o.

Poděbradova 992/111, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

Takto označené a určené chráněné oznámení přijímá a vyřizuje Společnost mimo rámec běžné komunikace.

Oznámení musí vždy obsahovat identifikaci osoby, které se týká a co nejpopisnější identifikaci porušení, kterého se týká. Oznámení může též obsahovat dostupné podkladové materiály a důkazy k hlášenému porušení.

Je na rozhodnutí oznamovatele, zda oznámení zašle anonymně nebo neanonymně a zda v něm výslovně udělí Společnosti souhlas se zveřejněním své totožnosti a osobních údajů pro účely šetření oznámení. Pokud takový souhlas neudělí, nebude ho pověřená osoba Společnosti moci kontaktovat, a to ani v případě potřeby upřesnění informací obsažených v oznámení, i kdyby to bylo žádoucí pro účely jeho řádného prošetření.

Nadřízená osoba Pracovníka, která obdrží oznámení porušení nebo hrozícího porušení je povinna jej neprodleně, nejpozději do 3 dnů od takového oznámení, předat osobě vykonávající vnitřní audit.

Jednatel Společnosti je povinen se daným oznámením zabývat, řádně jej prošetřit a do 14 dnů od jeho obdržení navrhnout účinné řešení vadného stavu.

Z důvodu zajištění objektivního šetření oznámených skutečností, jakož i z důvodu ochrany práv a oprávněných zájmů dalších osob dotčených oznámením, nebude osoba pověřená šetřením Oznámení poskytovat oznamovateli konkrétní informaci o průběhu a výsledku šetření.

V případě, že se jedná o závažné porušení právních předpisů, které vykazuje známky správního deliktu či trestného činu, je nadřízená osoba Pracovníka či [jednatele] Společnosti povinen obrátit se s oznámením a řešením sporů na Českou národní banku, jiné kompetentní orgány veřejné moci nebo na soud.

6. Účinnost

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 01. dubna 2018.

Jméno: Ondřej Špaček

Funkce: jednatel

Příloha č. 1 – Příklady sdělení, jež Společnost považuje za nepřijatelná

Pracovníci žadatele jsou povinni postupovat při komunikaci s klientem tak, aby obsah komunikace byl podán jasným, výstižným a zřetelným způsobem, byl dostačující a přesný a nezastíral, nezlehčoval nebo nezamlčoval důležité skutečnosti, informace nebo upozornění, zejména nepoužíval formulace, které mohou u Spotřebitele vyvolávat klamně očekávání týkající se dostupnosti spotřebitelského úvěru a výše jeho nákladů. Ve všech případech, kdy je to časově a technicky možné, jsou pracovníci žadatele povinni vyhotovit o komunikaci se spotřebitelem záznam, který bude věrně zachycovat obsah sdělení obou stran.

Příklady nepřijatelné komunikace:

- a. požadování zákonného úroku z prodlení bez sdělení jeho výše;
- b. uvedení odkazů na zákonná ustanovení bez uvedení obsahu takového ustanovení;
- c. nesplnitelný příslib.