

# **FIXCREDIT MONEY s.r.o.**

11.13\_v2.0

## **Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů**

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

## 1. Účel

Tento Vnitřní předpis upravuje vnitřně závazné postupy k zabezpečení výkonu Činností Společnosti, zejména pravidla a postupy pro vyřizování stížností a reklamací Spotřebitelů, 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 Činností 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

<b>POJEM</b>	<b>VYSVĚTLENÍ</b>
<b>Činnost</b>	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.
<b>ČNB</b>	Česká národní banka.
<b>Oddělení kontroly</b>	Oddělení Společnosti pověřené výkonem kontroly nad činností Společnosti a jejích Pracovníků.
<b>Pracovník</b>	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).
<b>Reklamující</b>	Spotřebitel, který reklamoval poskytnutou službu ve smyslu čl. 3.2 Vnitřního předpisu.
<b>Smlouva</b>	Smlouva uzavřená mezi Spotřebitelem a Společností o poskytnutí spotřebitelského úvěru.
<b>Spotřebitel</b>	Zájemce o uzavření Smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo osoba, která již tuto smlouvu se Společností uzavřela.
<b>Vnitřní předpis</b>	Tato pravidla pro vyřizování stížností a reklamací Spotřebitelů.
<b>ZoSÚ</b>	Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů.

### 3. Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací Spotřebitelů

#### 3.1. Stížnost

Za stížnost se považuje takové sdělení, ve kterém Spotřebitel vyjadřuje nesouhlas se způsobem výkonu Činnosti, a které není reklamací dle čl. 3.2 tohoto Vnitřního předpisu.

Pokud Pracovník obdrží od Spotřebitele stížnost v souvislosti s Činností, je povinen tuto stížnost bezodkladně předat svému nadřízenému Pracovníkovi Oddělení kontroly, a zaznamenat stížnost v informačním systému, je-li využíván, nebo do jiné příslušné evidence v souladu s vnitřním předpisem Pravidla pro zpracování a evidenci informací.

Pracovník, který obdržel stížnost, je dále povinen poskytnout stěžovateli součinnost při vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané stížnosti a v reportování daných stížností ČNB či ve stanovených případech finančnímu arbitrovi nebo jinému správnímu úřadu.

Pracovník je v případě obdržení stížnosti povinen:

- a. na požádání nebo v souvislosti přijetím stížnosti poskytovat Pracovníkům Oddělení kontroly potřebnou součinnost při vyřizování stížností;
- b. zveřejňovat podrobnosti o postupu pro vyřizování stížností způsobem Spotřebitelům snadno přístupným;
- c. poskytovat Spotřebitelům (po konzultaci s Pracovníkem Oddělení kontroly, je-li to potřeba) jasné, přesné a aktuální informace o postupu při podávání a vyřizování stížností zahrnující:
  - (i) podrobné údaje o tom, jak podat stížnost (např. druh informací, které musí stěžovatel uvést, totožnost a kontaktní údaje oddělení Společnosti, kterému by daná stížnost měla být určena);
  - (ii) postup, který bude při vyřizování stížností uplatňován (např. kdy bude stěžovatel vyzooměn, orientační lhůty zpracování, dostupnost příslušného orgánu, veřejného ochránce práv nebo mechanismu alternativního řešení sporů atd.).

Oddělení kontroly postupuje při vyřízení stížnosti postoupené mu Pracovníkem dle pravidel pro vyřízení Reklamací obdobně/přiměřeně. Oddělení kontroly eviduje a archivuje všechny stížnosti v souladu s vnitřním předpisem Pravidla pro zpracování a evidenci informací a pro pořizování a uchovávání záznamů.

Stížnost musí Společnost vyřídit bezplatně, do 30 dnů od jejího obdržení. O jejím vyřízení musí Společnost informovat stěžovatele formou email (písemně poštou). Pokud stížnost nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího obdržení, je příslušný Pracovník Oddělení kontroly o této skutečnosti povinen bez zbytečného odkladu informovat svého nadřízeného a všechny členy statutárního orgánu Společnosti, kteří společně navrhnou další postup a rozhodnou o informování Spotřebitele.

#### 3.2. Reklamacie (Reklamační řád)

Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém Spotřebitel vyjadřuje nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané Spotřebitelem, způsobující vadu či jiný nedostatek služby. Reklamaci má právo podat každý Spotřebitel.

Reklamaci může Spotřebitel (i) zaslat e-mailem na adresu fcm@email.cz nebo (ii) zaslat dopisem do sídla Společnosti – FIXCREDIT MONEY s.r.o., Poděbradova 992/111, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava; v případě (i) a (ii) by reklamacie měla být zaslána vždy s výrazným označením „Reklamacie“. Dále je může sdělit telefonicky nebo osobně Pracovníkovi. Reklamaci či stížnost, kterou Spotřebitel Společnosti sdělí telefonicky nebo osobně, je povinen Pracovník písemně zaznamenat a v souladu s tímto Vnitřním předpisem a předat k vyřízení Oddělení kontroly.

Reklamující je povinen specifikovat službu, kterou reklamuje, a předložit podklady, kterými reklamaci zdůvodňuje. Reklamaci Oddělení kontroly vyřídí i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované u Společnosti.

Oddělení kontroly po přijetí každé reklamacie ověřuje podle zjištěných identifikačních údajů a předmětu reklamacie, zda je Reklamující osobou oprávněnou reklamaci uplatnit. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve Oddělení kontroly Reklamujícího k jejich doplnění, případně

k osobnímu projednání.

Není-li prokázána oprávněnost Reklamujícího k jednání o reklamaci, Oddělení kontroly projednávání Reklamace odloží nebo odmítne.

Oddělení kontroly:

- a. potvrdí Reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí reklamace;
- d. zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených Reklamujícím a vlastních dostupných informací;
- e. informuje Reklamujícího o následném postupu vyřízení reklamace;
- f. zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci;
- g. v případě, že k vyřešení reklamace bude zapotřebí součinnost Pracovníka, tak Oddělení kontroly požádá Pracovníka o spolupráci;
- h. písemně informuje Spotřebitele o vyřízení reklamace, včetně odůvodnění (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího odmítnutí);
- i. po vyřízení reklamace zajišťuje předání příslušné dokumentace; a
- j. v případě nesouhlasu Reklamujícího s vyřízením reklamace informuje bez zbytečného odkladu statutární orgán Společnosti.

O oprávněnosti, příp. neoprávněnosti, a způsobu vyřízení reklamace rozhoduje po projednání s příslušným Pracovníkem Oddělení kontroly.

O způsobu vyřízení reklamace informuje Oddělení kontroly Pracovníka, který Reklamaci přijal.

Rozhodnutí o reklamaci je Reklamujícímu zasláno písemně. Reklamující je oprávněn požádat, aby bylo rozhodnutí zasláno jinou formou či na jinou doručovací adresu.

V případě, že Reklamující nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, projedná záležitost Oddělení kontroly s kterýmkoliv členem statutárního orgánu do 7 dnů ode dne, kdy byl o nesouhlasu Reklamujícího informován. Reklamující je v případě nesouhlasu se způsobem vyřízení reklamace oprávněn obrátit se na příslušný správní orgán pro mimosoudní řešení sporů - Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), postupem dle v zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Reklamaci musí Společnost vyřídit bezplatně, do 30 dnů od jejího uplatnění. Pokud reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího uplatnění, je příslušný Pracovník Oddělení kontroly o této skutečnosti povinen bez zbytečného odkladu informovat všechny členy statutární orgán Společnosti, kteří společně navrhnou další postup a rozhodnou o informování Reklamujícího.

Dokumentace o vyřízených reklamacích je vedena příslušným oddělením v souladu s vnitřním předpisem Archivační a skartační řád. Oddělení kontroly eviduje a archivuje všechny údaje spojené s Reklamací (např. datum a čas přijetí, informování Spotřebitele a vyřízení) a způsob jejich vyřízení.

#### 4. Účinnost

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 01. dubna 2018.

---

Jméno: Ondřej Špaček

Funkce: jednatel