

VNITŘNÍ SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1.** Tato vnitřní směrnice k vyřizování stížností (dále jen „**Směrnice**“) obchodní společnosti **Bezvafinance s.r.o.**, IČO: 24186104, se sídlem Vinohradská 2828/151, Žižkov, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn. C 186711 (dále jen „**Společnost**“), v souladu s § 25 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „**ZSÚ**“), upravuje systém vyřizování stížností, reklamací či obdobných podnětů a žádostí vůči Společnosti nebo v souvislosti s činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů (dále jen „**Stížnost**“). Směrnice zahrnuje i obecná pravidla pro informování o postupu vyřizování konkrétní Stížnosti a způsob komunikace Společnosti vůči osobě, která Stížnost vznesla (dále jen „**Zákazník**“) a vůči poskytovateli spotřebitelských úvěrů (dále jen „**Partner**“).
- 1.2.** Účelem Směrnice je mimo jiné také vyjádření závazku Společnosti poskytovat kvalitní služby pro všechny Zákazníky a Partnery.

2. ZÁKLADNÍ PRINCIPY SYSTÉMU VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SPOLEČNOSTI

- 2.1. Přístupnost** – Společnost má zájem získávat zpětnou vazbu od Zákazníků, proto jim umožňuje podat Stížnost či jakýkoli další podnět nebo názor, a to jakoukoli formou.
- 2.2. Individuální přístup** – Společnost přijímá Stížnosti Zákazníků a při jejich řešení dbá na správnou, rychlou a individuální odpověď.
- 2.3. Kooperace** – Společnost se věnuje Stížnostem Zákazníků a jejich řešení ve spolupráci s Partnery, pro kterých provádí zprostředkovatelskou činnost.
- 2.4. Profesionalita** – Společnost zpracuje Stížnosti v nejkratší možné době. V případě, kdy odpovědný zaměstnanec není schopen úplně a správně vyřešit Stížnost ve lhůtě stanovené v této Směrnici, kontaktuje bez zbytečného odkladu Zákazníka se sdělením důvodu prodlevy, kdy mu sdělí předběžnou odpověď a uvede lhůtu, do kdy Zákazníkovi poskytne konečnou odpověď. Společnost jedná se Zákazníky vždy s respektem.

Odpověď na Stížnost se musí vypořádat se všemi body v ní obsažené a musí obsahovat:

- jasné rozhodnutí Společnosti, jak bylo se Stížností naloženo,
- odpovídající informace vztahující se ke všem bodům Stížnosti,
- odůvodnění a náležité vysvětlení konečného řešení Stížnosti, přičemž když se v odpovědi odkazuje na konkrétní smluvní či zákonná ustanovení, musí být tato ustanovení v odpovědi zmíněna,
- omluvu v případech pochybení na straně Společnosti,
- sdělení o změnách, k nimž bylo na základě Stížnosti přistoupeno v případech, kde je to relevantní, aby byla zjednána náprava závadného stavu,

- poděkování Zákazníkovi za zpětnou vazbu v případech, kdy je to relevantní
- v případě, že je Stížnost shledána jako negativní nebo neodůvodněná, obsahuje odpověď informaci, na koho se může Zákazník obrátit za účelem vyřízení odvolání (na Partnera).

- 2.5. Odpovědnost** – Společnost je odpovědná za včasnou a odpovídající reakci na vyjádření Zákazníkovi nespokojenosti a informování Zákazníka o přijatých změnách na základě jeho Stížnosti.

3. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- 3.1.** Zákazník může Stížnost uplatnit následujícími způsoby:

- elektronicky, e-mailem na adrese: **stiznost@bezvafinance.cz**,
- korespondenčně, dopisem adresovaným do sídla Společnosti.

Zákazník může výše uvedeným způsobem sdělovat Společnosti i jakékoli podněty, které nejsou Stížnostmi.

4. PODMÍNKY K PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

- 4.1.** Zákazník ke Stížnosti doloží příslušné podklady, které prokazují její oprávněnost, s ohledem na její obsah. V případě, kdy Zákazník takové podklady Společnosti nedoloží, Společnost Zákazníka vyzve k jejich doložení v dodatečné lhůtě stanovené Společností.
- 4.2.** Nebudou-li příslušné podklady Zákazníkem doloženy ani v dodatečné lhůtě stanovené Společností a tvrzení Zákazníka nebude jinak prokázáno, Společnost Stížnost odmítne z důvodu její neoprávněnosti.

5. PŘIJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTI

- 5.1.** Povinnost přijmout Stížnost od Zákazníka se vztahuje na všechny zaměstnance Společnosti. Přiměřeně se rovněž vztahuje na externí dodavatele Společnosti, kde je to nezbytné.
- 5.2.** Přijetí každé Stížnosti bude Zákazníkovi písemně potvrzeno s uvedením data přijetí. V případě přijetí Stížnosti od Zákazníka, který je spotřebitelem, Společnost vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Stížnost uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení Stížnosti požaduje. Za písemné potvrzení se považuje i potvrzení odeslané prostřednictvím e-mailu.
- 5.3.** Každá přijatá Stížnost bude zaevidována v systému Společnosti určeném k jeho evidenci, který je přístupný všem zaměstnancům Společnosti a je pravidelně zálohován. Při evidenci se zaznamená datum jeho přijetí Stížnosti, osoba odpovědná za vyřízení, termín a způsob vyřízení. Každá následná informace dodaná ze strany Zákazníka ke stejné záležitosti bude zaevidována k původní Stížnosti a bude zohledněna v řešení Stížnosti.

6. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- 6.1.** Za vyřízení Stížností odpovídá zaměstnanec Společnosti k tomu pověřený statutárním orgánem Společnosti. Ostatní zaměstnanci Společnosti poskytnou tomuto zaměstnanci maximální podporu a součinnost tak, aby Stížnost byla zodpovězena ve stanovené lhůtě.
- 6.2.** V případě, že se Stížnost týká zaměstnance odpovědného dle odstavce 6.1 Směrnice, je o tom povinen informovat svého přímého nadřízeného nebo statutární orgán Společnosti, aby se zamezilo střetu zájmů. Nadřízený zaměstnanec nebo statutární orgán určí k vyřízení Stížnosti jiného zaměstnance nebo Stížnost může vyřídit sám.

- 6.3. Přijatá Stížnost by měla být odpovědným zaměstnancem vyřízená ve lhůtě třicet (30) dnů od jejího obdržení. V případě, kdy zaměstnanec není schopen Stížnost vyřešit ve lhůtě podle předchozí věty, postupuje se v souladu s odstavcem 2.4 Směrnice.
- 6.4. Po vyřízení Stížnosti Zákazníka mu zaměstnanec poskytne potvrzení o datu a způsobu vyřízení Stížnosti, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.
- 6.5. V případě, že Zákazník vyjádří nespokojenost s vyřešením Stížnosti, bude revidován postup jeho řešení nadřízeným zaměstnancem nebo statutárním orgánem Společnosti. Nebude-li zjištěno pochybení v postupu, obdrží Zákazník potvrzení předchozího vyjádření s kontaktními údaji na příslušný orgán dohledu. V opačném případě Zákazník obdrží nové vyjádření.
- 6.6. Odpovědný zaměstnanec je povinen každou Stížnost posoudit nejen z formálního pohledu, ale zejména z věcného obsahu, kdy je povinen co nejdůkladněji zjistit skutkový stav věci a identifikovat příčiny a podstatu skutečnosti, na základě které došlo k podání Stížnosti. V případě, že by se podstata Stížnosti vyskytovala ve dvou a více případech je zaměstnanec povinen iniciovat úpravu vnitřních předpisů a procesů Společnosti tak, aby se nedostatkům, pokud jsou identifikovány, předcházelo.
- 6.7. Odpovědný zaměstnanec odpovídá i za to, že podání od Zákazníků jsou vyřizována v souladu s tímto vnitřním předpisem, stejně jako nápravná opatření. V případě zjištění nedodržování tohoto vnitřního předpisu nadřízeným zaměstnancem a/nebo statutárním orgánem Společnosti je tento oprávněn uložit zaměstnanci opatření k nápravě. Zároveň je oprávněn iniciovat změnu vnitřních předpisů či smluv, které jsou odůvodněny systémovou změnou.
- 6.8. Jednatelé Společnosti se mohou rozhodnout, že celý proces řešení stížností bude řešit externí dodavatel (zejména který poskytuje služby Compliance), přičemž zajistí, že externí dodavatel bude vázán touto Směrnicí.

7. PROMLČENÍ PRÁVA NA REKLAMACI

- 7.1. Vady produktů, služeb či jiných plnění Společnosti je Zákazník povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co tyto vady zjistil, nejpozději však před okamžikem uplynutí promlčecí doby. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

8. ORGÁNY DOHLEDU A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 8.1. Zákazníci se mohou v případě nespokojenosti s plněním poskytnutým Společností obracet na příslušný orgán dohledu působící v České republice, a to v jakékoli fázi řešení se Společností. Dohled nad činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele vykonává Česká národní banka, se sídlem na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací je dostupných na webových stránkách ČNB www.cnb.cz. Do doby, než Česká národní banka rozhodne o udělení oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele podle zákona 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, vykonává dohled na činností Společnosti jako zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů Česká obchodní inspekce, se sídlem na adrese Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, nejdéle však po dobu 18 měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona. Více informací je dostupných na webových stránkách ČNB www.coi.cz.
- 8.2. V případě nespokojenosti s řešením Stížnosti Společností může Zákazník, který je spotřebitel, kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů, kterým je:

- **Kancelář finančního arbitra**, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru, v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů,
- **Českou obchodní inspekci**, nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (uveřejněný na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Směrnice je veřejně přístupným dokumentem Společnosti a je k dispozici v provozních prostorách Společnosti a na internetových stránkách Společnosti **www.bezvafinance.cz**
- 9.2. Tato Směrnice nabývá účinnosti dnem 01. 02. 2017.