

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro klienty společnosti FINFIX a.s. vedené u Městského soudu v Praze spisová značka B 17014, se sídlem Praha 5 - Malá Strana, Plaská 622/3, okres Praha hl.m., PSČ 15000, IČ: 24822931

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (i) Společnost **FINFIX a.s.** (dále jen „**společnost**“) přijímá a zavádí následující systém vyřizování stížností, který zahrnuje i obecná pravidla pro informování o postupu vyřizování stížností (dále jen „**řád**“ či „**reklamační řád**“).
- (ii) Řád je udržován a uplatňován po celou dobu činnosti společnosti. Řád může doznat změn. Bude – li změna (změny) podléhat schválení orgánu veřejné správy, např. orgánu dozoru (ČNB¹), pak vstoupí v účinnost vždy nejdříve dnem, kdy bude takový souhlas vysloven. Není – li obecně závazným právním předpisem stanoveno, že řád musí být veřejně přístupný, je na rozhodnutí společnosti, zda jej uveřejní.
- (iii) Řád odpovídá povaze, rozsahu a složitosti činnosti společnosti.
- (iv) Řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností klientů společnosti. Pravidla a postupy pro vyřizování stížností klientů obsažené v řádu tvoří ucelený systém, který primárně zajišťuje, aby byly stížnosti řádně evidovány, prošetřovány a vyřizovány. Zároveň tento systém obsahuje kontrolní mechanismy, jejichž účelem je zajistit, že jsou stanovené postupy pro vyřizování stížností dodržovány.
- (v) Cílem řádu je, aby byl formalizován a standardizován proces vyřizování reklamací a stížností, aby došlo k odstranění nedostatků v této činnosti, a byl zaveden minimální standard pro zákazníky společnosti, aby ve všech případech, kdy je to vhodné či dokonce nezbytné, byla na základě vyhodnocení stížností přijímána adekvátní nápravná opatření individuálního nebo systémového charakteru. Zároveň aplikováním řádu by mělo docházet k zpětné vazbě mezi společnostmi a klienty z hlediska kvality poskytovaných služeb.
- (vi) Řád je k dispozici všem pracovníkům. To samé platí i pro jeho změny. Všechny osoby, nejen pracovníci, které se podílejí na provozu společnosti nebo na poskytování služeb společnostmi, jsou povinny se seznámit s obsahem řádu a způsobem, jakým jsou v něm obsažená pravidla v praxi prováděna, dodržovat je a spolupracovat při jejich naplňování.
- (vii) Všechny osoby, nejen pracovníci, kteří se podílejí na provozu společnosti nebo na poskytování služeb společnostmi, postupují tak, aby bylo stížností co nejméně.
- (viii) Všechny stupně řízení společnosti kontrolují plnění povinností vyplývajících z řádu a případně též povinností z dalších vnitřních předpisů společnosti, pokud se týkají procesu vyřizování stížností, a aktivně spolupracují za účelem minimalizace stížností a vylepšování systému jejich vyřizování, který případně může vyústit ve změny řádu.

2. VYMEZENÍ POJMŮ PRO ÚČELY ŘÁDU

¹ <http://www.cnb.cz/cs/index.html>

- a) **společnost** je FINFIX a.s. vedené u Městského soudu v Praze spisová značka B 17014, se sídlem Praha 5 - Malá Strana, Plaská 622/3, okres Praha Hl.m., PSČ 15000, IČ: 24822931,
- b) **řád** je tento řád, obecně pak pravidla a postupy jím stanovené,
- c) **pracovník** osoba, která je se společností v pracovněprávním vztahu, smluvním vztahu nebo je zástupcem anebo člen statutárního orgánu nebo správní rady společnosti, nebo prokurista, nebo zmocněnec pokud se přímo podílejí na činnosti společnosti nebo jsou za činnosti společnosti zodpovědní,
- d) **ZOK** je zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích,
- e) **NOZ** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- f) **ZSÚ** je zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru,
- g) **ZAML** je zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- h) **ZOOS** je zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- i) **ZČOI** je zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci,
- j) **ZČNB** je zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance,
- k) **ČNB** je Česká národní banka,
- l) **ČOI** je Česká obchodní inspekce,
- m) **klient** je osoba, které v minulosti byl poskytnut společností produkt / služba nebo je dlužníkem společnosti
- n) **reklamací** se rozumí podání klienta směřující vůči jednání, chování a/nebo vystupování pracovníků, vůči formě, obsahu a/nebo výsledku klientovi poskytnutých služeb, produktů a/nebo informací ze strany společnosti, resp. pracovníků. Klient vyslovuje nesouhlas s technickým, pracovním, provozním, právním a/nebo jiným provedením úkonů ze strany společnosti, resp. pracovníků. Pokud však jde o obsah a/nebo výsledek klientovi poskytnutých služeb, produktů a/nebo informací ze strany společnosti, resp. pracovníků, rozumí se tím pouze taková jejich vlastnost, kterou byla přímo schopna a oprávněna společnost ovlivnit, rozhodnout o ní. Tím není dotčeno právo zákazníka reklamovat formu/obsah a/nebo výsledek služby, produktu, informací vytvořené, nastavené partnerskou společností.
- o) **stížností** se rozumí opětovné podání klienta ve věci, v níž byla již dříve podána reklamáce, ať již na proces (např. dobu) vyřizování reklamáce nebo na způsob jejího vyřízení (zpravidla zamítnutí či nevyhovění v plném požadovaném rozsahu).

3. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ / EVIDENCE

- (i) Nesprávné rozlišování mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání klienta je pro její vyřizování ze strany společnosti nepodstatné.
- (ii) Klient má možnost podat reklamací, stížnost jedním z následujících způsobů:

- a) písemným podáním (za využití poskytovatele poštovních služeb) na adresu sídla společnosti: Praha 5 - Malá Strana, Plaská 622/3, okres Praha hl.m., PSČ 15000,
 - b) osobně v kanceláři společnosti na adrese: Masyrykova 457/4, Liberec 1 – Staré město 460 01,
 - c) elektronickou poštou (e-mail) –@finfix.cz,
 - d) datovou schránkou,
 - e) prostřednictvím právního zástupce, respektive třetí osoby, na základě plné moci s ověřeným podpisem zmocněnce, když zmocněnec komunikuje (podává reklamaci, stížnost) také jedním z v tomto článku uvedených způsobů.
- (iii) Pokud klient podá v jedné konkrétní věci reklamaci, stížnost více způsoby, zabývá se společnost tou, která jí byla doručena / dodána jako první. Všechny v pořadí další reklamace, stížnosti v dané věci se berou za doplnění a nebude o nich vedeno samostatné řízení. V případě podání reklamace, stížnosti na několik organizačních složek společnosti, budou tyto stížnosti, reklamace sloučeny do jednoho případu.
- (iv) Společnost reklamace, stížnosti eviduje. Evidují se údaje obsažené v reklamaci, stížnosti podle čl. 4. odst (i), pokud byly klientem sděleny. Zejména informace, kdy, jakým způsobem a jakým subjektem byla stížnost podána, jaký je věcný obsah stížnosti, kdo je pověřen jejím vyřízením a kdy uplyne lhůta pro její vyřízení a kdy byla odpověď odeslána.
- (v) Společnost vede evidenční systém reklamací, stížností.

4. ZÁKLADNÍ NÁLEŽITOSTI REKLAMACE / STÍŽNOSTI

- (i) Reklamace, stížnost musí obsahovat následující údaje:
- a) jméno a příjmení klienta,
 - b) adresu trvalého bydliště klienta,
 - c) korespondenční adresu klienta,
 - d) číslo či jiné označení smlouvy, ke které se klientova reklamace, stížnost vztahuje,
 - e) název služby / produktu, ke kterému se reklamace nebo stížnost vztahuje,
 - f) jméno a příjmení, případně pracovní zařazení, pracovníka, který za společnost s klientem službu / produkt sjednával,
 - g) čeho se reklamace, stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.),
 - h) návrh na vyřešení reklamace, stížnosti, tedy jak si klient představuje, že by měl být jím identifikovaný a popsáný problém, nedostatek vyřešen, napraven,
 - i) v případě zastoupení je nutné doložit plnou moc s ověřeným podpisem zmocněnce a to v originále či úředně ověřené kopii,
 - j) vlastnoruční podpis klienta, v případě podání elektronickou poštou elektronický podpis klienta, v případě podání prostřednictvím datové schránky se elektronický podpis nevyžaduje.
- (ii) Pro operativní řešení reklamace, stížnosti uvede klient telefonní číslo, popř. e-mailové spojení.
- (iii) K reklamaci, stížnosti je klient povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující tvrzení klienta.
- (iv) Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 4.1. reklamačního řádu obsahem reklamace nebo stížnosti, vyzve společnost klienta k jejich doplnění.

- (v) Nepředloží-li klient potřebné dokumenty či nedoplní-li požadované údaje podle čl. 4 odst. (i), vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace, stížnosti a/nebo zamítnutí reklamace, stížnosti.

5. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (i) Společnost vyčlení pracovníka na vyřizování reklamací, stížností. Náplní práce, činnosti takového pracovníka nemusí být pouze tato agenda.
- (ii) Pracovník nesmí být ve střetu zájmů s klientem, který reklamaci, stížnost podává. Pro postupy při zjištění rizika střetu zájmů platí vnitřní pravidla společnosti.
- (iii) V případě, že bude střet zájmů identifikován, bude vyřízení reklamace, stížnosti postoupeno jinému pracovníkovi. O tomto se nemusí klient informovat. Společnost učiní zápis o změně vyřizujícího pracovníka v evidenci.
- (iv) V případě, že z důvodu personální nedostatečnosti nebude pracovník, který by nebyl ve střetu zájmů s klientem, který podal reklamaci, stížnost, o této rozhodne s konečnou platností statutární orgán společnosti, který si vyžádá stanovisko pracovníka compliance.
- (v) V případě, že pracovník vyřizování reklamací, stížností nebude k dispozici k jejímu vyřízení z důvodu nemoci, čerpání dovolené či jiných důvodů tak, aby bylo možné reklamaci, stížnost vyřídit ve lhůtě, převezme řešení konkrétního případu jiný pracovník, případně s konečnou platností statutární orgán společnosti.
- (vi) Každý pracovník, který obdrží reklamaci, stížnost, jí postoupí pracovníkovi odpovědnému za vyřizování reklamací, stížností včetně všech podkladů dodaných klientem.

6. PROŠETŘOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (i) Společnost postupuje při vyřizování reklamací, stížností aktivně s cílem reklamace, stížnosti řádně prošetřit.
- (ii) Pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností při prošetřování zjišťuje co nejdůkladněji skutkový a právní stav věci a identifikuje příčiny a podstatu pochybení, kterého se reklamace, stížnost týká.
- (iii) Pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností je oprávněn si od všech dalších pracovníků vyžadovat jakékoliv dokumenty, podklady, informace za účelem řádného prošetření skutkového a právního stavu věci a za účelem jejich poskytnutí stanovovat lhůty a způsoby poskytnutí součinnosti.
- (iv) Pracovníci poskytují pracovníkovi odpovědnému za vyřizování reklamací, stížností potřebnou součinnost.
- (v) Pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností aktivně komunikuje, je – li to možné, s klientem, který reklamaci, stížnost podal, případně jeho zástupcem. Vyžaduje na něm doplnění reklamace, stížnosti a podkladů, aby ji bylo možno řádně prošetřit. Je oprávněn také vyzvat takového klienta k osobnímu setkání za účelem nejen doplnění formálních náležitostí reklamace, stížnosti či chybějících podkladů, ale i za účelem zjištění všech relevantních skutkových a právních okolností.

- (vi) Pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností aktivně spolupracuje s pracovníkem compliance, je – li to potřeba.
- (vii) Pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností aktivně spolupracuje s partnerskou společností, je – li to potřeba.
- (viii) Jakmile pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností obdrží reklamaci, stížnost, zaeviduje ji. Následně vyhodnotí riziko střetu zájmů. Shledá – li jej, postupuje podle řádu a vnitřních pravidel řízení střetu zájmů. Následně (on či jiný místo něj určený pracovník) prozkoumá její formální náležitosti podle čl. 4. bod (i). V případě, že reklamační, stížnost všechny formální náležitosti neobsahuje, vyzve klienta k jejich doplnění a případně ho poučí, jak je třeba je doplnit. Pokud reklamační, stížnost neobsahuje potřebné podklady, taktéž klienta vyzve k jejich doplnění. V případě, že ani dodatečně nejsou formální náležitosti reklamační, stížnosti splněny (dodrženy) a jejich absence objektivně neumožňuje její řádné prošetření (např. proto, protože není jednoznačně, určité a srozumitelně vymezen problém, který je třeba řešit) nebo nejsou doplněny podklady, když bez jejich předložení také není možné objektivně reklamaci, stížnost prošetřit (např. proto, protože společnost rozhodujícími dokumenty nedisponuje, resp. disponovat ani nemůže) je oprávněně reklamaci, stížnost nepřijmout.
- (ix) V případě, že je reklamační, stížnost přijata (byť i za nesplnění formálních náležitostí nebo nepředložení potřebných podkladů), zahájí pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností její zpracování a šetření skutkového a právního stavu věci. Za tím účelem zejména od všech dalších pracovníků vyžaduje jakékoliv dokumenty, podklady, informace za účelem řádného prošetření skutkového a právního stavu věci.
- (x) V případě, že se relevantní podklady (např. dokumenty) k prošetření reklamační, stížnosti nacházejí u partnerské společnosti, vyžádá si jejich poskytnutí. Nemá však oprávnění si jejich poskytnutí vynucovat. O neposkytnutí součinnosti ze strany partnerské společnosti informuje sobě nejbližší nadřízeného pracovníka a není – li takový, pak statutární orgán společnosti.
- (xi) Po shromáždění všech relevantních dostupných podkladů, zjištění skutkového a právního stavu věci pracovník odpovědný za vyřizování reklamací, stížností rozhodne, zda byla / je reklamační, stížnost oprávněná či nikoliv a postupuje tak, jak je dále tímto řádem stanoveno.

7. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE / STÍŽNOSTI

- (i) Společnost si vyhrazuje právo reklamaci nebo stížnost nepřijmout, jestliže:
 - a) není dodržen způsob, forma podání reklamační, stížnosti nebo nejsou splněny náležitosti (včetně dodání podkladů) reklamační, stížnosti a to ani v dodatečně lhůtě pro doplnění či opravu,
 - b) ve věci již rozhodl soud nebo jiný k tomu oprávněný orgán nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem nebo tímto orgánem zahájeno.

8. LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (i) Reklamacе, stížnost bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti, a v případě, kdy došlo k doplnění jejich formálních náležitostí a/nebo doložení podkladů, do 30 kalendářních dnů ode dne takového doplnění.
- (ii) Společnost si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamacе, stížnosti z důvodu součinnosti třetí osoby, která je potřebná, nebo z jiných důvodů, které není možné ovlivnit.
- (iii) V případě, že vyřízení reklamacе, stížnosti není možné ve lhůtě výše uvedené, informuje společnost o této skutečnosti klienta před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámí předpokládanou lhůtu pro vyřízení reklamacе, stížnosti.

9. VYŘÍZENÍ REKLAMACE / STÍŽNOSTI, PŘIJATÁ OPATŘENÍ, ODPOVĚĎ KLIENTOVI

- (i) Reklamacе, stížnost může být vyřízena jako oprávněná nebo neoprávněná. Pokud již předtím nebylo rozhodnuto o jejím nepřijetí.
- (ii) O vyřízení reklamacе společnost informuje klienta způsobem, který byl s klientem dohodnut. Za tím účelem se vždy preferuje e-mailová komunikace. Pokud klientem e-mail sdělen nebyl nebo si klient výslovně vyžádal písemnou korespondenci, bude o vyřízení reklamacе, stížnosti vyzooměn písemně na korespondenční adresu a není – li jí, pak na adresu trvalého bydliště. Klient vždy nese plnou odpovědnost za to, že se mu na jím uvedené adresy dá doručovat a že na takových adresách má zajištěno přebírání poštovních zásilek. Stejně tak nese plnou odpovědnost za to, že do jím sdělené e-mailové schránky má přístup pouze on. Taktó se postupuje, pokud obecně závazný právní předpis nestanoví konkrétní způsob doručování, resp. poskytování odpovědí.
- (iii) Odpověď klientovi vždy obsahuje:
 - a) sdělení, zda byla reklamacе, stížnost shledána oprávněnou či nikoliv,
 - b) odůvodnění, proč byla shledána důvodnou nebo odůvodnění, proč důvodnou shledána nebyla a to s ohledem na skutečnosti zjištěné při prošetřování reklamacе, stížnosti, s uvedením důvodů či zjištění, které byly rozhodující pro rozhodnutí o tom, zda byla reklamacе, stížnost shledána důvodnou či nikoliv,
 - c) v případě, že nebyla shledána důvodnou, poučení a/nebo doporučení, jak se případně v budoucnu zachovat, aby reklamacе, stížnosti nebyly nutné nebo aby nebyly podávány opakovaně neoprávněně, a dále poučení o možnosti podat opravný prostředek, pokud se takový nabízí
 - d) v případě, že byla shledána důvodnou, jaká opatření byla ve vztahu ke klientovi přijata, aby byla zjednána náprava závadného stavu,
 - e) poučení o způsobu mimosoudního řešení sporů a možnosti podat stížnost orgánu dohledu, pokud se takový nabízí.
- (iv) Pokud se reklamacе, stížnost prokáže jako oprávněná, společnost z toho podle míry porušení smluvních ujednání a etických kodexů vyvodí důsledky a přijme nápravná opatření.
- (v) V případě, že ze strany společnosti bude zjištěno u některého z pracovníků hrubé nebo opakované porušení povinností stanovených zákonem a/nebo vnitřními předpisy společnosti, případně bude zjištěno opakované porušení smluvních ujednání a etických kodexů, společnost s tímto pracovníkem ukončí spolupráci, pakliže se nejedná o člena statutárního či jiného orgánu společnosti. Ve vztahu k takovému pracovníkovi bude postupováno podle příslušných ustanovení NOZ, ZOK.

10. OPRAVNÉ PROSTŘEDKY

- (i) V případě, že klient není spokojen s vyřízením reklamace, nebo procesem jejího vyřizování, má možnost podat stížnost.
- (ii) O stížnosti rozhoduje nejbližší nadřízený pracovník pracovníka, který vyřizoval a/nebo stále ještě vyřizuje reklamaci. Není – li takový pracovník k vyřízení stížnosti, rozhoduje o stížnosti statutární orgán.
- (iii) Jinak se při vyřizování stížnosti postupuje podle tohoto řádu.

11. KONTROLA PROCESŮ VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (i) Společnost provádí nezávislou kontrolu vnitřních procesů prováděných v souvislosti s vyřizováním reklamací, stížností.
- (ii) Kontrolou prochází zejména řádná evidence reklamací, stížností a plnění lhůt pro jejich vyřízení.

12. SYSTEMATICKÉ VYHODNOCOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ, NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ A JEJICH KONTROLA

- (i) Společnost identifikuje a analyzuje příčiny, které vedly k vytýkaným pochybením.
- (ii) Jedná – li se o systémová pochybení, přijímá účinná nápravná opatření k zabránění opakování takových pochybení v budoucnu.