

# SYSTÉM VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

## („Reklamační řád“)

### Preambule

Společnost FinBee CZ Lending s.r.o., identifikační číslo: 04339568, se sídlem: Lužná 716/2, 16000 Praha, vedená v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka č. 246170 („**Společnost**“) je společnost poskytující platební služby malého rozsahu a administrátora právních vztahů vzniklých ze smlouvy o zápůjčce a jeho administraci.

Společnost provozuje internetový portál [www.finbee.cz](http://www.finbee.cz) („**Portál**“).

Tímto interním předpisem jsou upraveny práva a povinnosti zaměstnanců, spolupracovníků a dalších osob vystupujících jménem Společnosti, dále práva a povinnosti uživatelů Společnosti týkající se postupů a procesů pro podávání a vyřizování stížností a reklamací, spojená s povinnostmi Společnosti vyplývajícími zákona o platebním styku č. 370/2017 Sb., zejména povinnostmi k vyřizování stížností a reklamací uživatelů.

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností uživatelů Společnosti a jejich evidenci. Tento Reklamační řád je určen jak pro uživatele Společnosti, tak pro zaměstnance Společnosti, kteří mají na starost vyřizování stížností a reklamací. Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných uživateli, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.
- 1.2. Uživatelem je fyzická nebo právnická osoba, která je buďto Zapůjčitelem nebo Vydlužitelem, který souhlasil s dohodou o užívání portálu, je zaregistrovaný na Portálu v souladu s jeho podmínkami a jehož totožnost byla náležitě ověřena Společností.

### 2. Náležitosti reklamace a stížnosti

- 2.1. Reklamace a stížnost musí obsahovat:
  - jméno a příjmení uživatele;
  - datum narození nebo rodné číslo;
  - korespondenční či kontaktní adresu;
  - telefonní či e-mailový kontakt;
  - jasný a srozumitelný popis údajného pochybení Společnosti v souvislosti s dohodou o užívání portálu;
  - vlastnoruční podpis uživatele nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování uživatele (v případě podpisu zmocněncem je potřeba doložit ověřenou kopii plné moci, pokud se nejedná o zákonné zastoupení); a
  - kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace, stížnosti

### **3. Podání a vyřízení reklamace či stížnosti**

- 3.1. Reklamací či stížností lze podat písemně poštou na adresu sídla Společnosti nebo elektronicky na adresu podpora@finbee.cz. Tato adresa slouží rovněž pro podávání žádostí o informace uživatelů Společnosti o postupu vyřizování podaných reklamací a stížností. Odpovědnou osobou za proces řádného vyřizování reklamací a stížností je vedoucí zákaznického oddělení Společnosti.
- 3.2. Reklamace či stížnost je po jejím doručení předána vedoucím zákaznického oddělení k vyřízení specialistovi zákaznického oddělení Společnosti. Shledá-li specialista zákaznického oddělení, kterému byla reklamace či stížnost předána k vyřízení, možný střet zájmů svých a uživatele Společnosti, který reklamaci či stížnost podal, neprodleně toto oznámí vedoucímu zákaznického oddělení, který reklamaci či stížnost bez zbytečného odkladu předá k vyřízení jinému pracovníkovi zákaznického oddělení, u nějž střet zájmů nehrozí, či ji vyřídí sám.
- 3.3. Specialista zákaznického oddělení, kterému byla reklamace či stížnost předána k vyřízení, v souladu s interním systémem Společnosti zaznamená datum přijetí a přiřadí reklamaci či stížnosti identifikační číslo. Uživateli je následně potvrzeno přijetí reklamace či stížnosti a sděleno identifikační číslo.
- 3.4. Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny Společnosti. Reklamace či stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu do 15 pracovních dnů od jejího doručení na výše uvedenou poštovní či elektronickou adresu.
- 3.5. Brání-li Společnosti překážka, kterou nemůže ovlivnit, odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době podle článku 3.2 Reklamačního řádu, sdělí uživateli v době dle tohoto článku důvod a konkrétní překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.
- 3.6. V případě, že podklady dodané uživatelem nejsou kompletní, vyhrazuje si Společnost právo požádat uživatele o doplnění těchto chybějících údajů. V tomto případě začíná běžet lhůta 15 pracovních dnů až po řádném dodání chybějících údajů uživatelem Společnosti. Pokud uživatel nedoplní údaje do 14 kalendářních dnů od chvíle, kdy byl Společností vyzván, uzavře Společnost reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.
- 3.7. Nedoplnění údajů dle předchozího článku nezakládá překážku obrátit se na Společnost opakovaně se stejnou stížností či reklamací v totožné věci.

### **4. Důvody nepřijetí reklamace či stížnosti**

- 4.1. Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě, kdy:
  - osoba, která podala reklamaci není uživatelem Společnosti či zmocněncem na základě plné moci;
  - reklamace či stížnost se netýká smluv uzavřených se Společností;
  - podání stížnosti nespĺňuje náležitosti reklamace či stížnosti uvedené v bodě 2. „Náležitosti reklamace a stížnosti“;

- reklamace či stížnost je podána duplicitně; a
  - reklamace či stížnost je podána později než 13 měsíců od reklamované události, Společnost si v tomto případě vyhrazuje právo na posouzení, zda se reklamací či stížností bude zabývat.
- 4.2. O nepřijetí stížnosti či reklamace bude Společnost uživatele vždy informovat, popř. ho vyzve k doplnění či opravě stížnosti či reklamace tak, aby byla přípustná.

## **5. Výsledek řešení reklamace či stížnosti**

- 5.1. Uživatel bude o výsledku řešení reklamace či stížnosti vč. odůvodnění takového postupu vždy informován písemně doporučeným dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, a to na kontaktní či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti. Byla-li reklamace podána prostřednictvím emailu, Společnost odpoví stejným komunikačním prostředkem.
- 5.2. Za den doručení se bere den převzetí doporučeného dopisu. Pokud dopis nebude doručen a bude Společnosti vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, považuje se písemnost za doručenou uplynutím 10 dnů ode dne, kdy byla písemnost připravena k vyzvednutí.

## **6. Evidence a analýza reklamací a stížností**

- 6.1. Společnost vede elektronickou evidenci reklamací a stížností, která obsahuje datum přijetí, identifikační číslo, identifikaci podavatele, datum a způsob jejího vyřízení. Tato evidence slouží jako podklad pro poskytování informací o reklamacích a stížnostech příslušným státním a jiným orgánům.
- 6.2. Vedoucí zákaznického oddělení vždy v první polovině kalendářního měsíce provede analýzu reklamací a stížností vyřešených v předchozím kalendářním měsíci. V rámci této analýzy vedoucí zákaznického oddělení posoudí příčiny reklamací a stížností a možný dopad těchto příčin na jiné procesy Společnosti. Vedoucí zákaznického oddělení identifikuje příčiny společné jednotlivým druhům reklamací a stížností a zajistí nápravu těchto hlavních příčin za účelem eliminace budoucích reklamací a stížností. Spadá-li náprava společné příčiny reklamací a stížností do kompetence jiného pracovníka Společnosti, předá vedoucí zákaznického oddělení řešení příčiny tomuto kompetentnímu pracovníkovi.
- 6.3. Po provedení analýzy reklamací a stížností a jejich příčin předá vedoucí zákaznického oddělení zprávu o výsledku analýzy a přijatých opatřeních k eliminaci budoucích reklamací a stížností vedoucímu manažerovi Společnosti.

## **7. Mimosoudní řešení sporů**

- 7.1. Spory mezi uživatelem a Společností lze také řešit mimosoudní cestou prostřednictvím finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Řízení před finančním arbitrem se řídí zákonem č. 229/2002 sb., o finančním arbitrování.
- 7.2. Kancelář finančního arbitra lze mj. kontaktovat:
- Osobně nebo poštou na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

- Telefonicky na čísle + 420 257 042 070
- Emailem na adrese [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)
- Prostřednictvím datové schránky s ID qr9ab9x

## **8. Orgány dohledu**

8.1. Orgány dohledu, na něž se uživatel může obrátit se svým podnětem, jsou následující:

- a) Česká národní banka ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz))
- b) Úřad pro ochranu osobních údajů ([www.uoou.cz](http://www.uoou.cz))

## **9. Závěrečná ustanovení**

9.1. Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách Společnosti a současně je přístupný v sídle Společnosti. Tento Reklamační řád byl schválen jednatelem Společnosti a je účinný od 26. listopada 2018.