

Název:	REKLAMAČNÍ ŘÁD
Vnitřní směrnice č.:	SÚ/4/2016
Obsah:	Postup vyřizování stížností a reklamací zákazníků / potenciálních zákazníků
Přílohy:	Příloha č. 1 - Formulář evidence stížností a reklamací
Určena:	Všem pracovníkům společnosti
Vytvořil:	Osoba pověřená výkonem compliance
Schválil:	jednatel
Ruší směrnici č.:	
Platnost od:	1.12.2016
Účinnost od:	1.12.2016
Změna č.:	1
Přílohy:	
Schválil:	jednatel
Platnost změny od:	1.2.2017
Účinnost změny od:	1.2.2017

Obsah:

I.	Základní ustanovení.....	3
1.	Úvodní ustanovení.....	3
2.	Předmět vnitřního předpisu	3
3.	Pojem reklamace a stížnosti	3
II.	Podání reklamace/stížnosti	3
4.	Oprávněná osoba	3
5.	Forma a náležitosti reklamace/stížnosti.....	3
III.	Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti.....	4
6.	Přijetí reklamace/stížnosti	4
7.	Vyřízení reklamace/stížnosti	4
IV.	Evidence spojená s reklamacemi a stížnostmi	5
8.	Povinnosti pověřené osoby	5
V.	Ostatní ustanovení	5
VI.	Závěrečná ustanovení.....	5
	Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností	6

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 **M&M finance company s.r.o.** (dále jen „**Společnost**“) je samostatným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „**ZoSÚ**“)¹.
- 1.2 Společnost je povinna zprostředkovávat spotřebitelský úvěr s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný jednatel Společnosti.

2. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků.
- 2.2. Pro účely této směrnice se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s poskytovatelem spotřebitelského úvěru smlouvu o spotřebitelském úvěru.
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které je nabízeno zprostředkování smlouvy o spotřebitelském úvěru.

3. Pojem reklamacie a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázání zástupci).

II. Podání reklamacie/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka².

5. Forma a náležitosti reklamacie/stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;

¹ Společnost v souladu s ust. § 170, §171 a násl. ZoSÚ podala do 3 měsíců od 1.12.2016 žádost o udělení oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele

² Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
 - e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1 Reklamaci a stížnost přijímá jednatelem pověřená osoba (dále „pověřená osoba“).
- 6.2 Pověřená osoba Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.3 V případě, že pověřená osoba Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje pověřená osoba Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.4 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.5 V případě, že pověřená osoba Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 6.6 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti poskytovatele spotřebitelského úvěru (dále jen „Poskytovatel“), pověřená osoba Společnosti zajistí její neprodlené předání Poskytovateli a informuje zákazníka/potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Poskytovatel. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Poskytovatele stanovuje reklamační řád příslušné Poskytovatele.

7. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 7.1 Pověřená osoba Společnosti je povinna prozkoumat skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci/stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se stížnost/reklamace týká.
- 7.2 V případě potřeby je pověřená osoba Společnosti oprávněno vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 7.3 pověřená osoba Společnosti je povinna o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo

- b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přízná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinna reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.4 Pověřená osoba Společnosti je povinna svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.

7.5 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

IV. Evidence spojená s reklamacemi a stížnostmi

8. Povinnosti pověřené osoby

8.1 Pověřená osoba je v souvislosti s příchozími reklamacemi/stížnostmi povinna evidovat a archivovat následující dokumenty:

- a) originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
- b) kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
- c) odpověď zákazníka nebo potenciálního zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
- d) vyznění zákazníka nebo potenciálního zákazníka podle článku 7.5, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.

8.2 Pověřená osoba Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací/stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.

8.3 Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 10 let od jejich vzniku.

V. Ostatní ustanovení

9.1. Jednatel Společnosti v návaznosti na podané stížnosti a reklamace a výsledky jejich vyřízení koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.

9.2. V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník nebo potenciální zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů v oblasti spotřebitelského úvěru - finančního arbitra způsobem popsaným na www.finarbitr.cz.

VI. Závěrečná ustanovení

10.1. Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.

10.2. Tento vnitřní předpis je uložen v sídle Společnosti.

V Ostravě, dne 1.2.2017

Za M&M finance company s.r.o.

Mgr. Michal Pitucha
jednatel

Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností

č.	Zákazník/potenciální zákazník	Datum podání	Datum vyřízení	Důvod stížnosti/reklamace	Způsob vyřízení (oprávněná/neoprávněná)	Opatření
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						