



Název:	REKLAMAČNÍ ŘÁD
Organizace:	FINFIX a.s. , IČO: 24822931, sídlo: Praha 5 - Malá Strana, Plaská 622/3, okres Praha Hl.m., PSČ 15000
Vnitřní předpis č.:	R03
Verze:	02/2024
Změna č.:	
Ruší předpis č.:	R03 verze 01
Provádí:	Ustanovení § 6, odst. (1), písm. g) a § 11 odst. (2) písm. e) zákona č. 84/2024 Sb., o trhu s nevykonnými úvěry Ustanovení § 3 písm. h) a Přílohy č. 4, písm. i), j) vyhlášky č. 86/2024 Sb., k provedení zákona o trhu s nevykonnými úvěry
Obsah / Účel:	Stanoví postupy pro řešení stížností a reklamací dlužníků, včetně uvedení kontaktního místa, adresy elektronické pošty a identifikačních údajů osob a údaje o útvarech, které mají v působnosti poskytování pomoci dlužníkům v případě výskytu stížností a reklamací. Popisuje vedení evidence stížností a reklamací dlužníků a evidence opatření přijatých k jejich řešení.
Určen:	Pracovníkům společnosti FINFIX a.s.
Platnost od:	1.10.2024
Účinnost od:	1.10.2024
Přílohy:	Formulář záznamu „Reklamacie“ Formulář záznamu „Stížnost“ Reklamační formulář - vzor

	<i>Zpracoval:</i>	<i>Přezkoumal:</i>	<i>Schválil:</i>
<i>Datum</i>			
<i>Jméno</i>			
<i>Podpis</i>			

Revize aktuálnosti: viz Seznam firemních pravidel

Podpisy - viz tištěný originál - výtisk č. 0 (neplatný tištěný originál se po změně označí na titulní straně slovem „NEPLATNÉ“)



1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (i) Společnost přijímá a zavádí v souladu s příslušnými ustanoveními ZTNÚ a vyhlášky a za účelem implementace požadavků a pravidel podle směrnice, dohledových benchmarků a obecných pravidel následující systém vyřizování a řešení stížností a reklamací dlužníků, který zahrnuje i obecná pravidla pro informování o postupu vyřizování stížností a reklamací, jejich evidenci a kontaktních údajů společnosti (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 (ČNB), pak vstoupí v účinnost vždy nejdříve dnem, kdy bude takový souhlas vysloven.
- (iii) Řád odpovídá povaze, rozsahu a složitosti činnosti společnosti.
- (iv) Řád je přístupný dlužníkům / stěžovatelům jeho uveřejněním jako celku nebo v rozsahu základních informací co do obsahové a formální náležitosti stížnosti a reklamace, způsobu a doby podání stížnosti, lhůty pro vyřízení, jakož i způsob a náležitosti odpovědi na stížnost či reklamaci na internetových stránkách a kancelářích společnosti (viz. čl. 4. bod (x) řádu).
- (v) Řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností dlužníků a popisuje vedení evidence stížností a reklamací dlužníků a evidence opatření přijatých k jejich řešení. Pravidla a postupy pro vyřizování stížností a reklamací dlužníků obsažené v řádu tvoří ucelený systém, který primárně zajišťuje, aby byly stížnosti a reklamace řádně evidovány, prošetřovány a vyřizovány. Zároveň tento systém obsahuje kontrolní mechanismy, jejichž účelem je zajistit, že jsou stanovené postupy pro vyřizování stížností a reklamací dodržovány.
- (vi) 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 dlužníky, aby ve všech případech, kdy je to vhodné či dokonce nezbytné, byla na základě vyhodnocení stížností nebo reklamace přijímána adekvátní nápravná opatření individuálního nebo systémového charakteru. Zároveň aplikováním řádu by mělo docházet k zpětné vazbě mezi společností a dlužníky z hlediska kvality poskytovaných služeb.
- (vii) Řád je k dispozici všem pracovníkům. To samé platí i pro jeho změny. Všechny osoby, nejen pracovníci, které se podílejí na provozu společnosti, 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.
- (viii) Všechny osoby, nejen pracovníci, kteří se podílejí na provozu společnosti nebo na poskytování služeb společností, postupují tak, aby bylo stížností nebo reklamací co nejméně.
- (ix) 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

- a) „ČNB“ je Česká národní banka¹,
- b) „*dlužník*“ je právnická nebo fyzická osoba, která uzavřela smlouvu o úvěru s úvěrovou institucí, včetně právního nástupce této instituce a ke dni podání reklamace / stížnosti vůči ní společnost vystupuje jako obchodník s úvěry a/nebo správce nevýkonného úvěru,
- c) „*dohledový benchmark 1*“ je dohledový benchmark ČNB č. 2/2016 ze dne 1.9.2016 - účinný postup úvěrových institucí pro vyřizování stížností²,
- d) „*dohledový benchmark 2*“ je dohledový benchmark ČNB č. 1/2024 – požadavky na systém správy a řízení správce nevýkonného úvěru podle § 11 ZTNÚ³,
- e) „*obecné pokyny 1*“ jsou Obecné pokyny k vyřizování stížností v odvětví cenných papírů (ESMA) a bankovníctví (EBA) č. JC 2018 35 ze dne 4.10.2018⁴,
- f) „*obecné pokyny 2*“ jsou Obecné pokyny k řízení nevýkonných expozic a expozic s úlevou č. EBA/GL/2018/06 ze dne 31.října 2018⁵,
- g) „*obecné pokyny 3*“ jsou Obecné pokyny k poskytování a sledování úvěrů č. EBA/GL/2020/06 ze dne 29.května 2020⁶,
- h) „*obecné pokyny 4*“ jsou Obecné pokyny Evropského orgánu pro bankovníctví k prodlení a realizaci zástavy č. EBA/GL/2015/12 ze dne 19. srpna 2015⁷,
- i) „*obecné pokyny 5*“ jsou Obecné pokyny Evropské centrální banky pro banky o smlouvách o úvěru v selhání vydané v 3/2017⁸,
- j) „*obchodník s úvěry*“ je sama společnost NEBO jakákoli jiná fyzická nebo právnická osoba jiná než úvěrová instituce, která v souladu s platným právem Unie a vnitrostátním právem kupuje práva věřitele plynoucí ze smlouvy o úvěru v selhání nebo samotnou smlouvu o úvěru v selhání v rámci své obchodní, podnikatelské nebo profesní činnosti,

¹ dostupné zde: <https://www.cnb.cz/cs/>

² dostupné zde: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2016_02.pdf

³ dostupné zde: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2024_01.pdf

⁴ dostupné zde: [https://extranet.eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+\(JC+2018+35\)_CS.pdf/e3018200-ff30-4af4-8127-f2fe0d978583](https://extranet.eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+(JC+2018+35)_CS.pdf/e3018200-ff30-4af4-8127-f2fe0d978583)

⁵ dostupné zde: https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/2024-03/7d9d1a2e-aba3-4d2a-a53e-c5eb7384b493/EBA%20BS%202018%20358%20Final%20report%20on%20GL%20on%20NPE_FBE_CS.pdf

⁶ dostupné zde: https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/document_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/Translations/886675/Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring_COR_CS.pdf

⁷ dostupné zde: https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1163130/fe626cda-a753-4dee-b03a-dd85fc6a56a0/EBA-GL-2015-12_CS_GL%20on%20arrears%20and%20foreclosure.pdf

⁸ dostupné zde: https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/guidance_on_npl.en.pdf



- k) „pověřená osoba“ je fyzická nebo právnická osoba, která na základě smlouvy se společností (jako správcem nevýkonného úvěru) je pověřena některou z činností správy nevýkonného úvěru,
- l) „pracovník“ fyzická osoba, která je se společností v základním pracovněprávním nebo obdobném vztahu, členem statutárního orgánu nebo dozorového orgánu společnosti, prokurista, dále pověřená osoba nebo fyzická či právnická osoba, která je zmocněncem společnosti, jiným jejím zástupcem nebo je se společností ve smluvním vztahu, pakliže v rámci svého zmocnění, zastupování či plnění smluvních povinností se věcně podílí na správě nevýkonného úvěru,
- m) „reklamace“ je podání dlužníka nebo stěžovatele, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti dlužníka nebo stěžovatele se samotným nevýkonným úvěrem (např. způsobem sjednání, neposkytnutím vyhotovení příslušných listin apod.), obsahem (činností) správy nevýkonného úvěru nebo výsledky takové správy, které mají přímý důsledek na práva nebo povinnosti dlužníka nebo stěžovatele (např. vyjádření nespokojenosti s vyčíslením dluhů, splatností, způsobem úhrady, změnou úrokové sazby nebo její výší, poplatky a dalšími platbami souvisejícími s nevýkonným úvěrem, rozsahem, obsahem informací poskytnutých o společnosti nebo obchodníkovi s úvěry nebo nevýkonném úvěru samotném, jak je mají na mysli zejména ustanovení § 25 a § 26 ZTNÚ apod.),
- n) „řád“ nebo „reklamační řád“ je tento řád, obecně pak pravidla a postupy jím stanovené,
- o) „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: 24822931⁹,
- p) „směrnice“ je SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2021/2167 ze dne 24. listopadu 2021 o správcích úvěru a obchodnících s úvěry a o změně směrnic 2008/48/ES a 2014/17/EU¹⁰,
- q) „smlouva o úvěru“ je smlouva uzavřená mezi dlužníkem a úvěrovou institucí, změněná nebo nahrazená, na jejímž základě úvěrová instituce poskytla dlužníkovi úvěr ve formě odložené platby, peněžité zápůjčky, úvěru nebo jiné podobné finanční služby,
- r) „správa nevýkonného úvěru“ je činností spočívající ve výběru nebo vymáhání splatného dluhu z nevýkonného úvěru, v jednání o změně obsahu závazku ze smlouvy o nevýkonném úvěru, ve vyřizování stížností a reklamací dlužníka souvisejících s nevýkonným úvěrem, v informování dlužníka o změně úrokové sazby nebo úplaty související s nevýkonným úvěrem nebo o splatnosti dluhu z nevýkonného úvěru,
- s) „správce nevýkonného úvěru“ je sama společnost v postavení osoby, která je oprávněna spravovat nevýkonný úvěr na základě povolení k činnosti správce nevýkonného úvěru, které jí udělila ČNB v souladu s ZTNÚ,

⁹ https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma_vysledky?subjektId=397663&typ=PLATNY

¹⁰ dostupné např. zde: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021L2167> nebo zde: <https://www.zakonyprolidi.cz/pravoedokument?celex=32021L2167&date=20211208>



- t) „stěžovatel“ je právnická nebo fyzická osoba odlišná od dlužníka, o níž se předpokládá, že může být obsahem (činností) správy nevykonného úvěru nebo výsledky takové správy, případně postupem společnosti při jednání s dlužníkem, způsobem komunikace s dlužníkem, formě nebo podobou informací poskytnutých dlužníkovi přímo dotčena (např. ručitel, směnečný rukojmí, zástavní dlužník nebo osoba poskytující jinou formu zajištění pohledávek z nevykonného úvěru, manžel/ka dlužníka apod.),
- u) „stížnost“ je podání dlužníka nebo stěžovatele, jehož obsahem je a) vyjádření nespokojenosti dlužníka s postupem společnosti při jednání s dlužníkem, proti způsobu komunikace s dlužníkem, vůči formě a podobě informací poskytnutých dlužníkovi, vůči jednání, chování a/nebo vystupování pracovníků, b) vyjádření nespokojenosti s procesem a (způsobem) vyřízení / vyřizování reklamace (zpravidla na dobu vyřizování nebo zamítnutí či nevyhovění reklamaci v plném požadovaném rozsahu),
- v) „úřední sdělení“ je úřední sdělení ČNB ze dne 18. srpna 2010 o agresivní obchodní praktice spočívající ve zpoplatňování reklamací spotřebitelů označených prodávajícími za neoprávněné¹¹,
- w) „úvěr“ je odložená platba, peněžitá zápůjčka, úvěr nebo jiná podobná finanční služba poskytnutá na základě smlouvy o úvěru,
- x) „nevykonný úvěr“ je úvěr, který splňuje podmínky pro nevykonné expozice podle čl. 47a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 575/2013¹²) v okamžiku jejich převodu osobou, která je poskytla,
- y) „úvěrová instituce“ je úvěrová instituce ve smyslu čl. 4 odst. 1 bodu 1 nařízení (EU) č. 575/2013,
- z) „věřitelem“ úvěrová instituce, která poskytla dlužníkovi úvěr, nebo obchodník s úvěry,
- aa) „vyhláška“ je vyhláška č. 86/2024 Sb., k provedení zákona o trhu s nevykonnými úvěry¹³,
- bb) „ZTNÚ“ zákon č. 84/2024 Sb., o trhu s nevykonnými úvěry¹⁴,

3. ZÁKLADNÍ PRINCIPY / HODNOTY VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

¹¹ dostupné zde: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/galleries/Vestnik-CNB/2010/v_2010_14_21610170.pdf

¹² dostupné zde jako konsolidované znění: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:02013R0575-20240709>

¹³ dostupné např. zde: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2024-86> nebo také zde: <https://www.e-sbirka.cz/sb/2024/86?zalozka=dalsiInformace> nebo také zde: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/galleries/leg_kapitalovy_trh/vyhlasiky/vyhlasika_86_2024.pdf

¹⁴ dostupné např. zde: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2024-84> nebo také zde: <https://www.e-sbirka.cz/sb/2024/84?zalozka=dalsiInformace>



- (i) Vyřizování reklamací / stížností je jednou z obsahových náplní správy nevýkonného úvěru a podávání reklamací / stížností nebudou kladeny žádné nadbytečné administrativní nebo technické překážky.
- (ii) Podání reklamace / stížnosti je právem dlužníka nebo stěžovatele.
- (iii) Reklamace / stížnost se posuzuje podle jejího obsahu, což znamená, že podání dlužníka nebo stěžovatele nemusí být jako reklamace / stížnost označeno / nazváno, ale bude tak posouzeno, pokud obsahově odpovídá, čímž není dotčeno právo společnosti na doplnění údajů, informací nebo tvrzení či (bližší) vysvětlení.
- (iv) Vyřizování stížností či reklamací nelze zpoplatňovat. Tím není dotčeno právo společnosti požadovat náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s vyřízením reklamace / stížnosti, případně náhradu škody v těch případech, kdy došlo ke zneužití tohoto práva dlužníka nebo stěžovatele jeho jednáním, které je v rozporu s dobrými mravy¹⁵ nebo zneužitím práva¹⁶ nebo jednáním nepoctivým¹⁷, jak plyne z *úředního sdělení*.
- (v) Dlužník / stěžovatel má právo na odpověď / vyřízení reklamace / stížnosti ve stanovené lhůtě.
- (vi) Odpověď / vyřízení reklamace / stížnosti by mělo být náležité, zejména by mělo obsahovat posouzení (ne) oprávněnosti reklamace / stížnosti a odůvodnění.
- (vii) Odpověď / vyřízení reklamace / stížnosti by nemělo obsahovat neúplné, zavádějící či nepravdivé odpovědi.
- (viii) Bude – li reklamace / stížnost shledána oprávněnou, mělo by to vést k zjednání individuální a bude – li to potřeba, tak také systémové nápravy zjištěného nedostatku.

4. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (ix) Nesprávné rozlišování mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání dlužníka / stěžovatele je pro její vyřizování ze strany společnosti nepodstatné.
- (x) Klient má možnost podat reklamaci / 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 150 00,
 - b) písemným podáním (za využití poskytovatele poštovních služeb) na adresu kanceláří společnosti: V Horkách 101/1, Liberec 7 – Janův Důl, PSČ: 460 07,
 - c) osobně v kanceláři společnosti na adrese: V Horkách 101/1, Liberec 7 – Janův Důl, PSČ: 460 07,

¹⁵ Srov. § 2 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku: „Výklad a použití právního předpisu nesmí být v rozporu s dobrými mravy a nesmí vést ke krutosti nebo bezohlednosti urážející obyčejné lidské cítění.“ K tomu, co jsou dobré mravy, lze srov. náleží Ústavního soudu České republiky sp. zn. IV.ÚS 3542/20, ze dne 11. 5. 2021: „Ústavní soud považuje korektiv dobrých mravů za souhrn etických, obecně uznávaných a zachovávaných zásad, jejichž dodržování je mnohdy zajišťováno i právními normami tak, aby každé jednání bylo v souladu s obecnými morálními zásadami demokratické společnosti [srov. náleží ze dne 12. 3. 2001 sp. zn. II. ÚS 544/2000 (N 41/21 SbNU 363) či bod 32. náleží ze dne 14. 11. 2017 sp. zn. I. ÚS 3391/15 (N 209/87 SbNU 413)]. Ustanovení § 3 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, či § 6 a § 8 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, může vystupovat jako nejzazší korektiv autonomie vůle. Přitom není vyloučeno, že i výkon práva, který odpovídá zákonu, může být shledán v rozporu s dobrými mravy a že mu proto bude soudem odepřena právní ochrana, a to zejména tehdy, je-li zřejmé, že výkon práva vede k nepřijatelným důsledkům projevujícím se jak mezi účastníky, tak na postavení některého z nich navenek.“

¹⁶ Srov. § 8 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku: „Zjevné zneužití práva nepoživá právní ochrany.“

¹⁷ Srov. § 6 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku: „Každý má povinnost jednat v právním styku poctivě. Nikdo nesmí těžit ze svého nepoctivého nebo protiprávního činu. Nikdo nesmí těžit ani z protiprávního stavu, který vyvolal nebo nad kterým má kontrolu.“



- d) telefonicky na telefonním čísle: +420 0800 906 040 (není zpoplatněno)
 - e) elektronickou poštou (e-mail) – info@finfix.cz,
 - f) datovou schránkou - identifikátor DS: czxzydr,
 - g) prostřednictvím právního zástupce, respektive třetí osoby, na základě plné moci, když zmocněnec komunikuje (podává reklamaci / stížnost) také jedním z v tomto článku uvedených způsobů.
- (xi) Pokud dlužník / stěžovatel podá v jedné konkrétní věci reklamaci, stížnost více způsoby, zabývá se společností 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 v téže věci dříve, než bylo o původní reklamaci, stížnosti rozhodnuto, budou tyto stížnosti, reklamace sloučeny do jednoho případu.
- (xii) K podání reklamace nebo stížnosti lze využít dokument označený „Reklamační formulář“, který tvoří přílohu řádu. Využití tohoto formuláře není povinnost.
- (xiii) Stížnost nebo reklamace je zaznamenána na formuláři označeném „Reklamace“ nebo „Stížnost“, který tvoří přílohu řádu.

5. EVIDENCE REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (i) Společnost reklamace, stížnosti eviduje.
- (ii) Společnost vede evidenční systém reklamací, stížností.
- (iii) Evidují se údaje obsažené v reklamaci, stížnosti podle čl. 6. odst. (i), pokud byly dlužníkem 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.
- (iv) Účelem evidenčního systému stížností je poskytnout úvěrové instituci a/nebo obchodníkovi s úvěry (není – li jím přímo společnost) a jejich příslušným nebo pověřeným pracovníkům přehled o podaných stížnostech.
- (v) Člen statutárního orgánu vede záznamy o stížnostech a reklamacích v písemné formě. Tyto záznamy představují zejména originály příslušných formulářů pro evidenci reklamací a stížností, které zakládá spolu se všemi jejich přílohami do příslušných pořadačů (Nevyřízené stížnosti/reklamace, Vyřízené stížnosti/reklamace). Elektronické kopie těchto dokumentů (skeny) zakládá současně do příslušných zákaznických složek v elektronickém systému společnosti. Člen statutárního orgánu současně vede elektronickou evidenci podaných stížností a reklamací ve formátu MS Excel nebo jiném vhodném formátu. Člen statutárního orgánu zapisuje stížnosti nebo reklamace do evidenčního systému, přiděluje je odpovědným osobám ke zpracování a vyřešení, dbá na jejich řádné a včasné zpracování a vyřízení.

6. ZÁKLADNÍ NÁLEŽITOSTI REKLAMACE / STÍŽNOSTI

- (i) Reklamace, stížnost by měla obsahovat následující údaje:



- a) jméno a příjmení dlužníka / stěžovatele,
 - b) datum narození nebo rodné číslo dlužníka / stěžovatele,
 - c) adresu trvalého bydliště dlužníka / stěžovatele,
 - d) korespondenční či kontaktní adresu dlužníka / stěžovatele,
 - e) telefonní či e-mailový kontakt a případně ID datové schránky,
 - f) identifikace pohledávky / nevýkonného úvěru (např. číslo či jiné označení smlouvy o úvěru), které se reklamace či stížnost týká, je-li k dispozici,
 - g) srozumitelný a výstižný popis skutečností, které jsou předmětem reklamace/stížnosti (uvedení, čeho se reklamace / stížnost týká, v čem dlužník / stěžovatel spatřuje problém, nedostatek a proč),
 - h) návrh na vyřešení reklamace, stížnosti, tedy jak si dlužník / stěžovatel představuje, že by měl být jím identifikovaný a popsany problém, nedostatek vyřešen, napraven,
 - i) způsob, jakým dlužník / stěžovatel preferuje být o výsledcích posouzení reklamace / stížnosti informován (např. zda preferuje odpověď e-mailem, datovou schránkou nebo klasickou poštovní zásilkou),
 - j) vlastnoruční podpis nebo jiný identifikátor (např. elektronický podpis) dlužníka / stěžovatele nebo osoby, která je zmocněna k zastupování dlužníka / stěžovatele.
- (ii) V případě zastoupení je nutné doložit plnou moc s vlastnoručním podpisem nebo jiným identifikátorem (např. elektronický podpis) dlužníka / stěžovatele jako zmocnitele.
- (iii) V případě jiné než osobní formy podání reklamace / stížnosti (v kancelářích společnosti na adrese: V Horkách 101/1, Liberec 7 – Janův Důl, PSČ: 460 07) má společnost v případě pochybností právo požadovat po dlužníkovi / stěžovateli prokázání totožnosti, resp. prokázání, že je opravdu autorem / vyhotovitelem / podavatelem reklamace či stížnosti. V případě zastoupení na základě plné moci si společnost může vyžádat její předložení v originále či úředně ověřené kopii. V případě podání reklamace / stížnosti e-mailem nebo telefonicky může společnost požadovat doplnění informací podle čl. 6. odst. (i) a to zejména písm. f) takovým způsobem, aby nebylo pochybností, kdo je podavatelem reklamace / stížnosti, s kým je jednáno. V případě reklamace / stížnosti podané telefonicky může společnost také uskutečnit (i opakovaný) zpětný hovor na uvedený kontaktní telefon, resp. na telefonní číslo, z něhož byla reklamace / stížnost realizována za účelem ověření potřebných skutečností.
- (iv) Dlužník / stěžovatel za účelem operativnějšího řešení reklamace, stížnosti vždy uvede kontaktní telefonní číslo, popř. e-mailové spojení nebo ID datové schránky, je – li jejich držitelem.
- (v) K reklamaci, stížnosti je dlužník/stěžovatel povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující tvrzení dlužníka / stěžovatele.
- (vi) Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle čl. 6 odst. (i) reklamačního řádu obsahem reklamace nebo stížnosti, vyzve společnost dlužníka / stěžovatele k jejich doplnění.



- (vii) Nepředloží-li dlužník/stěžovatel potřebné dokumenty či nedoplní-li požadované údaje podle čl. 6. odst. (i) řádu, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace, stížnosti a/nebo zamítnutí reklamace, stížnosti.
- (viii) Společnost je však povinna reklamaci/stížnost přijmout i v případě, že reklama ce / st í ž n o s t veškeré údaje podle čl. 6. odst. (i) řádu neobsahuje.
- (ix) Při ústním podání reklamace či stížnosti společnost zjistí identifikační údaje dlužníka nebo stěžovatele a ověří jeho totožnost a vyhotoví záznam o stížnosti nebo reklamaci, se kterou se dlužník nebo stěžovatel seznámí a kterou potvrdí svým podpisem. Jedno vyhotovení záznamu o stížnosti nebo reklamaci obdrží dlužník / stěžovatel a jedno společnost.

7. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (i) Reklamaci/stížnost projednává a vyřizuje určený pracovník, kterým je pověřený člen statutárního orgánu společnosti, ve spolupráci s pracovníky (útvary společnosti), vůči kterým je reklama ce směřována nebo jejichž (náplň) činnosti při správě nevýkonného úvěru je reklamaci / stížnosti napadána nebo do jejichž kompetence spadá posouzení (odborných) otázek (např. co do obsahu smlouvy o úvěru a další smluvní dokumentace).
- (ii) Pověřený člen statutárního orgánu může delegovat část pravomocí / činností při projednávání a vyřizování reklamaci / stížnosti na jiného pracovníka společnosti (zpravidla pracovníka back office oddělení). Náplní práce, činnosti takového pracovníka nemusí být pouze tato agenda. Takový pracovník zejména administruje zpracování reklamace / stížnosti, zajistí evidenci, vyžádá a kompletuje podklady a vyjádření příslušných útvarů společnosti, aby mohl být případ předložen pověřenému členovi statutárního orgánu společnosti k rozhodnutí. Za projednání a vyřízení reklamace / stížnosti včetně odpovědi dlužníkovi / stěžovateli je vždy odpovědný pověřený člen statutárního orgánu společnosti.
- (iii) Pracovník ani pověřený člen statutárního orgánu nesmí být ve střetu zájmů s dlužníkem / stěžovatelem, který reklamaci, stížnost podává. Střet zájmů je dán i tehdy, pokud reklama ce / stížnost směřuje proti pověřenému členovi statutárního orgánu. Pro postupy při zjištění rizika střetu zájmů platí vnitřní pravidla společnosti.
- (iv) V případě, že bude střet zájmů identifikován, bude vyřízení reklamace, stížnosti postoupeno jinému pracovníkovi, resp. členovi statutárního orgánu společnosti. O tomto se nemusí dlužník / stěžovatel informovat. Společnost učiní zápis o změně vyřizujícího pracovníka v evidenci.
- (v) V případě, že z důvodu personální nedostatečnosti nebude pracovník, resp. člen statutárního orgánu společnosti, který by nebyl ve střetu zájmů s klientem, který podal reklamaci, stížnost, o této rozhodne pracovník oddělení compliance, který si vyžádá stanovisko člena (ů) statutárního orgánu společnosti.
- (vi) V případě, že by pro střet zájmů s dlužníkem / stěžovatelem nemohl o reklamaci / stížnosti rozhodnout ani pracovník oddělení compliance, rozhodne o podané reklamaci / stížnosti s konečnou platností dozorčí orgán společnosti, který si vyžádá stanovisko člena (ů) statutárního orgánu společnosti, pracovníka compliance oddělení.



- (vii) V případě, že pracovník vyřizování reklamací, stížností, resp. pověřený člen statutárního orgánu společnosti 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, resp. jiný člen statutárního orgánu společnosti případně nebo pracovník compliance oddělení nebo s konečnou platností dozorčí orgán společnosti.
- (viii) Každý pracovník, který obdrží reklamaci, stížnost, jí postoupí členovi statutárního orgánu společnosti pověřenému projednáváním a vyřizováním reklamací / stížností a to včetně všech informací podle čl. 6. odst. (i) řádu a podkladů dodaných dlužníkem / stěžovatelem. Pověřený člen představenstva rozhodne, zda bude delegovat část pravomocí / činností při projednávání a vyřizování reklamací / stížností na jiného pracovníka společnosti.

8. PROŠETŘOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

- (i) Společnost postupuje při vyřizování reklamací, stížností aktivně s cílem reklamace, stížnosti řádně prošetřit. Dlužník / stěžovatel je povinen poskytnout společnosti při vyřizování reklamace/stížnosti veškerou potřebnou součinnost.
- (ii) Člen statutárního orgánu společnosti pověřený vyřizování reklamací / stížností, případně pracovník společnosti, na nějž byla delegována část pravomocí / činností při projednávání a 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) Člen statutárního orgánu společnosti pověřený vyřizování reklamací / stížností, případně pracovník společnosti, na nějž byla delegována část pravomocí / činností při projednávání a 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) Člen statutárního orgánu společnosti pověřený vyřizování reklamací / stížností, případně pracovník společnosti, na nějž byla delegována část pravomocí / činností při projednávání a vyřizování reklamací / stížností, aktivně komunikuje, je – li to možné, s dlužníkem / stěžovatelem, 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 dlužníka / stěžovatele 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) Člen statutárního orgánu společnosti pověřený vyřizování reklamací / stížností, případně pracovník společnosti, na nějž byla delegována část pravomocí / činností při projednávání a vyřizování reklamací / stížností aktivně spolupracuje s pracovníkem compliance oddělení, je – li to potřeba.



- (vii) Jakmile společnost obdrží reklamaci, stížnost, postoupí se členovi statutárního orgánu společnosti pověřenému projednáváním a vyřizováním reklamací / stížností a to včetně všech informací podle čl. 6. odst. (i) řádu a podkladů dodaných dlužníkem / stěžovatelem. Pověřený člen představenstva reklamaci / stížnost zaeviduje a rozhodne, zda bude delegovat část pravomocí / činností při projednávání a vyřizování reklamace / stížnosti na jiného pracovníka společnosti.
- (viii) Pověřený člen představenstva následně vyhodnotí riziko střetu zájmů. Shledá – li jej, postupuje podle řádu a vnitřních pravidel řízení střetu zájmů.
- (ix) Následně pověřený člen představenstva a/nebo případně pracovník společnosti, na něž byla delegována část pravomocí / činností při projednávání a vyřizování reklamací / stížností, prozkoumá formální náležitosti reklamace / stížnosti podle čl. 6. bod (i) řádu. V případě, že reklamace, stížnost všechny formální náležitosti neobsahuje, vyzve dlužníka / stěžovatele k jejich doplnění a případně ho poučí, jak je třeba je doplnit. Pokud reklamace, stížnost neobsahuje potřebné podklady, taktéž dlužníka / stěžovatele vyzve k jejich doplnění. V případě, že ani dodatečně nejsou formální náležitosti reklamace, stížnosti splněny (dodrženy) a jejich absence objektivně neumožňuje její řádné prošetření (např. proto, protože není jednoznačně, určitě 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 oprávněn reklamaci, stížnost nepřijmout.
- (x) V případě, že je reklamace, stížnost přijata (byť i za nesplnění formálních náležitostí nebo nepředložení potřebných podkladů), zahájí pověřený člen představenstva a/nebo případně pracovník společnosti, na něž byla delegována část pravomocí / činností při projednávání a 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.
- (xi) V případě, že se relevantní podklady (např. dokumenty) k prošetření reklamace, stížnosti nacházejí u věřitele a/nebo obchodníka s úvěru (není – li jím samotná společnost), vyžádá si jejich poskytnutí. Nemá však oprávnění si jejich poskytnutí vynucovat. O neposkytnutí součinnosti ze strany věřitele a/nebo obchodníka s úvěru (není – li jím samotná společnost) informuje dozorčí orgán společnosti.
- (xii) Po shromáždění všech relevantních dostupných podkladů, zjištění skutkového a právního stavu věci člen statutárního orgánu společnosti pověřený projednáváním a vyřizováním reklamací / stížností rozhodne, zda byla / je reklamace, stížnost oprávněná či nikoliv a postupuje tak, jak je dále tímto řádem stanoveno.

9. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE / STÍŽNOSTI

- (i) Společnost si vyhrazuje právo reklamaci nebo stížnost nepřijmout a tak ji věcně neprojednat a nerozhodnout o ní, čímž však není vyloučeno učinit nové podání, jestliže:



- a) z obsahu podání i přes jeho případné doplnění k výzvě společnosti neplyne, že by se o reklamaci / stížnost jednalo,
 - b) není dodržen způsob, forma podání reklamace, stížnosti nebo nejsou uvedeny náležitosti podle čl. 6. bod (i) řádu a to včetně dodání podkladů a nedojde k nápravě ani přes výzvu společnosti a pro takové vady podání není možné jej věcně jako reklamaci / stížnost projednat a rozhodnout o něm,
 - c) ve věci již rozhodl soud nebo jiný k tomu oprávněný orgán nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem nebo tímto orgánem zahájeno.
- (ii) O nepřijetí reklamace / stížnosti společnost dlužníka / stěžovatele informuje stejně jako o výsledcích věcného vyřízení reklamace podle čl. 10. řádu, ledaže to není pro chybějící náležitosti / údaje podle čl. 6. bod (i) řádu dobře možné.

10. LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ / STÍŽNOSTÍ

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

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

- (i) Reklamace, stížnost může být vyřízena jako oprávněná nebo neoprávněná, pokud již předtím nebylo rozhodnuto o jejím nepřijetí.
- (ii) O vyřízení reklamace společnost informuje dlužníka / stěžovatele způsobem, který dlužník / stěžovatel uvedl jako preferovaný v rámci podání reklamace / stížnosti nebo byl s ním dohodnut. Pokud se tak nestalo, společnost bude informovat dlužníka / stěžovatele o vyřízení reklamace / stížnosti přednostně e-mailem, pokud jej dlužník / stěžovatel sdělil. Pokud dlužníkem / stěžovatelem e-mail sdělen nebyl, ale dlužník / stěžovatel disponuje datovou schránkou, bude vyrozuměn datovou schránkou. Pokud dlužník / stěžovatel datovou schránkou nedisponuje, bude vyrozuměn písemně na korespondenční / kontaktní adresu a není – li jí / nesdělil - li jí, pak na adresu trvalého bydliště. Dlužník / stěžovatel vždy nese plnou odpovědnost za to, že se mu na jím uvedené adresy včetně e-mailu nebo datové schránky dá doručovat a že na takových adresách má zajištěno přebírání poštovních zásilek, resp.



pravidelně e-mailovou schránku nebo datovou schránku vybírá a kontroluje jejich obsah. Stejně tak nese plnou odpovědnost za to, že do jím sdělené e-mailové schránky nebo datové schránky má přístup pouze on. Takto se postupuje, pokud obecně závazný právní předpis nestanoví konkrétní způsob doručování, resp. poskytování odpovědí.

(iii) Odpověď klientovi vždy obsahuje:

- a) jasné a srozumitelné sdělení, zda byla reklamáce, 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 reklamáce, stížnosti, s u vedením důvodů či zjištění, které byly rozhodující pro rozhodnutí o tom, zda byla reklamáce, stížnost shledána důvodnou či nikoliv,
- c) v případě, že nebyla shledána důvodnou, poučení a/nebo doporučení, jak se případně v budoucnu zachovat, aby reklamáce, 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 možnosti se obrátit s podnětem na orgán dohledu, kterým je ČNB.

(iv) Odkazuje-li se v odpovědi na konkrétní zákonná či smluvní ustanovení, musí být tato ustanovení v odpovědi výslovně uvedena. V odpovědi je nezbytné vypořádat se se všemi body stížnosti či reklamáce.

(v) Pokud se reklamáce, stížnost prokáže jako oprávněná, společnost z toho podle míry porušení vyvodí důsledky a přijme nápravná opatření.

12. OPRAVNÉ PROSTŘEDKY

(i) V případě, že dlužník / stěžovatel není spokojen s vyřízením reklamáce, nebo procesem jejího vyřizování, má možnost podat stížnost proti reklamaci.

(ii) O stížnosti rozhoduje compliance oddělení společnosti, ledaže rozhodovalo již o reklamaci. V takovém případě i v případě střetu zájmů compliance oddělení s dlužníkem / stěžovatelem, rozhoduje s konečnou platností o stížnosti proti reklamaci dozorčí orgán společnosti.

(iii) Jinak se při vyřizování stížnosti postupuje podle tohoto řádu.

(iv) Dlužník / stěžovatel má možnost se obrátit s podnětem na orgán dohledu, kterým je ČNB.

13. 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.
- (iii) Pověřený člen statutárního orgánu společnosti je zodpovědný za koordinaci vyřizování reklamací.

14. 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.
- (iii) V případě, že v rámci vyřizování reklamací/stížností vyjde najevo, že je třeba do budoucna změnit postup nebo způsob poskytování služeb společnosti, je člen statutárního orgánu ve spolupráci s compliance oddělením povinen zajistit přijetí potřebných opatření.
- (iv) Kontrolu dodržování pravidel pro vyřizování stížností a reklamací podle tohoto předpisu zajišťuje compliance oddělení, a to minimálně dvakrát ročně. V rámci této kontroly je compliance oddělení oprávněno nahlížet do příslušných záznamů a evidenčních systémů a požadovat vysvětlení od zodpovědných pracovníků.

Reklamace

	Přijal:	Datum:	Čas:
--	---------	--------	------



	Dlužník / stěžovatel:	
	Číslo smlouvy:	
	Obsah reklamace:	
B 1 - Interní část	Zodpovědný útvar:	Zodpovědná osoba:
	Návrh řešení:	
	Předpokládaná doba k vyřízení:	
	Lhůta pro odeslání odpovědi:	
	Projednáno dne:	Podpis vedoucího zodpovědného oddělení:
	Podpis člena statutárního orgánu:	Podpis příslušného zaměstnance:
B 2 – Interní část	Odpověď dlužníkovi / stěžovateli odeslána dne:	
	Podpis člena statutárního orgánu:	

Stížnost

	Přijal:	Datum:	Čas:
--	---------	--------	------



	Dlužník / stěžovatel:	
	Číslo smlouvy:	
	Obsah stížnosti:	
B 1 - Interní část	Zodpovědný útvar:	Zodpovědná osoba:
	Návrh řešení:	
	Předpokládaná doba k vyřízení:	
	Lhůta pro odeslání odpovědi:	
	Projednáno dne:	Podpis vedoucího zodpovědného oddělení:
	Podpis člena statutárního orgánu:	Podpis příslušného zaměstnance:
B 2 – Interní část	Odpověď dlužníkovi / stěžovateli odeslána dne:	
	Podpis člena statutárního orgánu:	

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ - VZOR

Identifikační údaje dlužníka / stěžovatele (* tj. osoba odlišná od dlužníka, např. ručitel, zástavní dlužník, směnečný aval, manžel / ka apod.)

Řízený dokument: umístěný na <https://www.eqis-online.eu/>

datum tisku: 29.10.2024 9:59

Neřízený dokument: výtisk platný pouze v den tisku



Titul:
Jméno:
Příjmení:
Nar.:
r. č.:
Trvalé bydliště:
Korespondenční / kontaktní adresa:
Tel.:	+420
E-mail:@.....
Datová schránka:

Identifikační údaje zástupce / zmocněnce (* uveďte se v případě, že je dlužník / stěžovatel zastoupen na základě plné moci)	
Titul:
Jméno:
Příjmení:
Nar.: (* neuvádějte, jste – li advokát)
r. č.: (* neuvádějte, jste – li advokát)
IČO:
ev č. ČAK:
Trvalé bydliště / Místo podnikání / Sídlo: (* advokát uveďte sídlo)
Korespondenční / kontaktní adresa: (* liší – li se od sídla)
Tel.:	+420
E-mail:@.....
Datová schránka:

Identifikace pohledávky / nevýkonného úvěru (* vyplní se v rozsahu, který je k dispozici / znám)



Číslo smlouvy:
Datum uzavření:
Věřitel / Úvěrová instituce (banka):
Zástavní smlouva:	ANO / NE (* vyberte) číslo:, ze dne
Ručení:	ANO / NE (* vyberte) číslo:, ze dne
Směnka / směnečná dohoda:	ANO / NE (* vyberte)
Notářský zápis vykonatelnost:	ANO / NE (* vyberte) číslo: N....., NZ....., ze dne
LV č. / katastrální území: / (* v případě zástavy nemovitostí)

Srozumitelný a výstižný popis skutečností, které jsou předmětem reklamace/stížnosti (* uvedení, čeho se reklamace / stížnost týká, v čem dlužník / stěžovatel spatřuje problém, nedostatek a proč)

(např. nesouhlas s vyčíslením dluhů, splatností, způsobem úhrady, změnou úrokové sazby nebo její výší, poplatky a dalšími platbami souvisejícími s nevýkonným úvěrem, rozsahem, obsahem informací poskytnutých o společnosti nebo obchodníkovi s úvěry nebo nevýkonném úvěru samotném, jak je mají na mysli zejména ustanovení § 25 a § 26 zákona č. 84/2024 Sb., o trhu s nevykonnými úvěry)

Návrh na vyřešení reklamace, stížnosti, tedy jak si dlužník / stěžovatel představuje, že by měl být jím identifikovaný a popsany problém, nedostatek vyřešen, napraven

(např. navrhuje se nové, opětovné vyčíslení dluhu, stanovení správné úrokové sazby apod.)

Preferovaný způsob komunikace (* uvede se, jak si dlužník / stěžovatel přeje být informován o výsledcích posouzení reklamace / stížnosti)

Rízený dokument: umístěný na <https://www.eqis-online.eu/>

datum tisku: 29.10.2024 9:59

Neřízený dokument: výtisk platný pouze v den tisku



* U vybrané možnosti napište ANO, ostatní nevyplňujte nebo proškrtněte nebo vymažte

E-mail:

Datová schránka:

Písemně na adresu bydliště:

Písemně na kontaktní adresu:

Prostřednictvím zmocnitele / zástupce:

Zpracování osobních údajů / poučení:

Beru na vědomí, že společnost FINFIX a.s., se sídlem Praha 5 - Malá Strana, Plaská 622/3, okres Praha HL.m., PSČ 15000, IČ: 24822931 jako správce nevykonného úvěru a/nebo jako obchodník s úvěry, stejně jako úvěrová instituce, jsou oprávněni zpracovávat všechny, některé a to samostatně i jako celek osobní údaje uvedené mnou či zástupcem v reklamačním formuláři, přičemž oprávnění je založeno na ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. b) až f) NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení“), neboť užití osobních údajů je nezbytné zejména pro řádné splnění právní povinnosti [čl. 6 odst. 1 písm. c) nařízení] a účely oprávněných zájmů [čl. 6 odst. 1 písm. e) nařízení], kterými je naplnění účelu správy nevykonného úvěru v rozsahu povinnosti přijímat, projednávat a vyřizovat reklamace a stížnosti, jak je správa nevykonného úvěru definována zákonem č. 84/2024 Sb., o trhu s nevykonnými úvěry.

Podpisová část

Titul, Jméno, Příjmení (hůlkovým písmem):

Podpis (vlastnoruční nebo elektronický):