

# Pravidla a postupy pro vyřizování stížností

ŠVAMBERK.COM, SE

## Článek I.

### Základní ustanovení

1. Tento předpis vznikl na základě požadavku ust. § 25 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, dle kterého musí samostatný zprostředkovatel zavést, udržovat a uplatňovat přiměřeně povaze, rozsahu a složitosti své činnosti systém vyřizování stížností (dále jen „**Reklamační řád**“), který zahrnuje i obecná pravidla pro informování o postupu vyřizování stížností.
2. Cílem předpisu je stanovit způsob vyřizování stížností klientů společnosti ŠVAMBERK.COM, SE IČ 241 30 273, se sídlem Krasická 333/61, Krasice, 796 01 Prostějov (dále jen „**Společnost**“).
3. Tento předpis upravuje zásady vyřizování stížností, způsob jejich podání, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování stížností a způsob informování klientů o jejich vyřízení.

## Článek II.

### Definice základních pojmů

**Klient** fyzická osoba, které byl nebo měl být zprostředkován finanční produkt.

**Poradce** obchodní zástupce Společnosti v postavení vázaného zástupce zapsaný v příslušném registru České národní banky. Poradce je zmocněn Společností k zastupování společnosti při zprostředkování finančních produktů.

**Stěžovatel** osoba, která podala stížnost některým ze způsobů dle tohoto Reklamačního řádu.

**Stížnost** je projevem nespokojenosti klienta ohledně nabízeného/zprostředkovaného finančního produktu, přístupu či chování poradce, způsobu či výsledku procesu poskytnutí konkrétní služby.

## Článek III.

### Podání stížnosti, identifikace klienta

1. Každý klient je oprávněn podat Společnosti stížnost vztahující se ke zprostředkované finanční službě nebo vztahující se k nevhodnému, nepřiměřenému či neprofesionálnímu jednání poradce Společnosti.

2. Stížnost je možné podat následujícími způsoby:

#### a) **Písemným podáním**

poštou na adresu sídla Společnosti:

ŠVAMBERK.COM, SE, Krasická 333/61, Prostějov 796 01

Poštou na adresu provozovny

ŠVAMBERK.COM, SE, Svatoplukova 2594/21, Prostějov 79601

b) **E-mailem** zaslaným na elektronickou adresu: [bohoslav.svamberk@svamberk.com](mailto:bohoslav.svamberk@svamberk.com) a do předmětu zprávy uvést „stížnost“.

3. Totožnost klienta se ověřuje prostřednictvím následujících identifikačních údajů:

- a) jméno a příjmení,
- b) datum narození,
- c) adresa trvalého bydliště (kontaktní adresa).

4. Stížnost musí obsahovat informace o tom, kdo ji podává (v souladu s odst. 3 tohoto článku), datum a předmět stížnosti (viz článek IV.). Je-li stížnost podána písemně rovněž také podpisem klienta. Nebudou-li údaje z podání dostačující, vyzve Společnost do 5-ti pracovních dnů stěžovatele k jejich doplnění.

5. Stížnost je povinen uplatnit klient bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnosti, která je předmětem stížnosti.

6. Pokud za klienta podává stížnost jeho zmocněnec, je vyžadována plná moc udělená klientem.

#### **Článek IV.**

##### **Předmět stížnosti**

1. Ve stížnosti klienta musí být co nejpřesněji specifikováno, čeho se týká a to především, pokud je to možné, označením finančního produktu, k němuž se stížnost vztahuje (uvedením čísla smlouvy či nabídky). Dále pak se očekává předložení podkladů, kterými klient svoji stížnost zdůvodňuje.

2. Při předložení neúplných podkladů bude klient do 5-ti pracovních dnů vyzván k doplnění chybějících informací tak, aby jeho stížnost mohla být řádně přezkoumána. Ve výzvě k doplnění stížnosti Společnost klienta poučí o tom, že nebude-li jeho stížnost řádně a ve stanoveném termínu doplněna, je oprávněna ji odmítnout.

3. Nebude-li stížnost klientem ve stanovené lhůtě, která nesmí být kratší než 30 dní, řádně doplněna, je Společnost oprávněna ji považovat za nedůvodnou a odmítnout ji bez zahájení jejího prověřování. O odmítnutí stížnosti je společnost povinna klienta informovat.

4. Klient může ve své stížnosti rovněž navrhnout způsoby jejího řešení či nápravy situace, k níž se stížnost vztahuje.

#### **Článek V.**

##### **Evidence stížností**

1. Za vyřízení stížností a jejich evidenci odpovídá Společnost, která každou nově doručenou stížnost řádně zaeviduje do seznamu stížností, který vede v elektronické podobě a ve kterém má každá stížnost přiřazeno nezaměnitelné identifikační číslo. Podklady se stížností související se rovněž uloží v elektronické podobě do systému Společnosti.

2. Seznam stížností vedený Společností obsahuje minimálně:

- a) identifikační číslo stížnosti,
- b) datum přijetí stížnosti,
- c) identifikaci klienta,
- d) předmět stížnosti,
- e) způsob vyřízení stížnosti,
- f) datum vyřízení stížnosti.

3. Stížnosti se vyřizují v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

## Článek VI.

### Vyřízení stížnosti

1. Podle druhu stížnosti jsou rozlišovány stížnosti týkající se finančního produktu obchodního partnera Společnosti a stížnosti týkající se poradce Společnosti.

2. V jednotlivých případech budou dodržovány následující postupy pro jednotlivé typy stížností:

a) **stížnost týkající se finančního produktu obchodního partnera Společnosti** bude postoupena tomuto partnerovi a rovněž poradci Společnosti, který finanční produkt zprostředkoval, a tito budou vyzváni, aby se ke stížnosti vyjádřili;

b) **stížnost týkající se poradce Společnosti** bude postoupena tomuto poradci k vyjádření a současně bude zajištěna veškerá relevantní dokumentace vztahující se k předmětu stížnosti.

3. Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů od jejího doručení Společnosti. Běh této lhůty se přerušuje v případě, že Společnost vyzvala klienta k doplnění jeho stížnosti. Ve výjimečných případech, kdy z důvodu složitosti realizovaného prověřování stížnosti nebude možné standardní lhůtu pro vyřízení dodržet, může Společnost informovat klienta o prodloužení lhůty potřebné k vyřízení, nejdéle však o 60 dnů.

4. O vyřízení stížnosti bude klient informován způsobem komunikace, který uvedl ve své stížnosti jako preferenční. Pokud způsob komunikace nebyl zvolen, bude informován v písemné formě.

5. Společnost zašle ve lhůtě stanovené tímto reklamačním řádem klientovi písemné stanovisko, které vždy musí obsahovat:

a) jasné a srozumitelné stanovisko Společnosti o oprávněnosti či neoprávněnosti podané stížnosti;

b) odůvodnění uvedeného stanoviska s ohledem na zjištěné skutečnosti, především důvody a zjištění, které byly rozhodující pro rozhodnutí o oprávněné stížnosti;

c) vypořádání všech bodů stížnosti;

d) v případě oprávněné stížnosti rovněž opatření, která byla v dané věci ve vztahu ke klientovi přijata, aby byla sjednána náprava vadného stavu.

6. Vyřízení stížnosti nelze ze strany Společnosti zpoplatňovat. Náklady na vyřízení stížnosti nese Společnost.

**V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka.**

V Prostějově dne 30. 11. 2016

.....

JUDr. Bohuslav Švamberk  
Člen představenstva