

# ÚDAJE O INTERNÍM MECHANISMU VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

## ČLÁNEK I VYMEZENÍ POJMŮ

<b>ČNB</b>	Česká národní banka.
<b>ECFS / Společnost</b>	EC Financial Services, a.s., se sídlem Praha 3 - Žižkov, Koněvova 2660/141, PSČ 13000, IČO: 24243744, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. B 18353.
<b>Externí partner</b>	Subjekt, který na základě smluvního vztahu spolupracuje se Společností při poskytování svých služeb Klientovi, např. inkasní pracovník (služba výběrů).
<b>Pracovník</b>	Zaměstnanec ECFS, obchodní zástupce
<b>Klient</b>	Zájemce o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru nebo osoba, která již tuto smlouvu s ECFS uzavřela.

## ČLÁNEK II PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Za stížnost je považována jakákoliv forma komunikace, prostřednictvím které klient, obchodní zástupce, jiná osoba či instituce vyjádří nespokojenost se službami či produkty Společnosti, upozorní na porušení povinnosti vztahující se ke službě či produktu Společnosti ze strany jejích Pracovníků.

Za stížnost se nepovažuje komunikace zjevně neopodstatněná a/nebo v rozporu s dobrými mravy (např. vulgární) a stížnosti podané osobou jednající za klienta bez plné moci.

Společnost si vyhrazuje právo odmítnout zejména stížnosti, které jsou neopodstatněné nebo které úmyslně udávají nepravdivé informace.

Při výběru způsobu komunikace vyjádření Společnosti ke stížnosti klienta jsou zaměstnanci povinni řídit se pravidly efektivní komunikace a individuálně se přizpůsobit povaze stížnosti a preferencím klienta.

Efektivní, čestné, zásadové a rychlé prošetření situace a náprava je součástí zásady Společnosti spočívající v korektním přístupu ke klientovi.

### ➤ **KOMUNIKAČNÍ KANÁLY**

Klient může podat stížnost několika způsoby:

- telefonicky na zákaznickou linku;
- písemně zasláním e-mailu nebo dopisu na adresu Společnosti;
- osobně prostřednictvím Pracovníka ECFS ;
- osobně při návštěvě pobočky Společnosti.

### ➤ **DOBA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Klient je informován o přijetí stížnosti (v případě, že existuje telefonický či e-mailový kontakt) nejpozději do 2 pracovních dnů od data doručení stížnosti Společnosti.

Klient obdrží vyjádření Společnosti ke stížnosti do 30 pracovních dnů ode dne doručení stížnosti Společnosti. Pokud při vyřizování stížnosti dojde k prodlení, Společnost musí informovat klienta o časové prodlevě při řešení jeho stížnosti a novém předběžném termínu, v němž bude stížnost vyřízena. Toto časové období nesmí přesáhnout 60 dnů od data doručení stížnosti Společnosti.

### ➤ **POVINNOSTI PŘI PROCESU VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Pracovníci jsou povinni poskytovat klientům jasné, přesné a aktuální informace o postupu při podávání a vyřizování stížností zahrnující:

- podrobné údaje o tom, jak podat stížnost (např. druh informací, které musí stěžovatel uvést, totožnost a kontaktní údaje Pracovníka nebo oddělení Společnosti, kterému by daná stížnost měla být určena);
- postup, který bude při vyřizování stížností uplatňován (např. kdy bude stěžovatel vyrozuměn, orientační lhůty zpracování, dostupnost příslušného orgánu, veřejného ochránce práv nebo mechanismus alternativního řešení sporů atd.);

Pracovníci jsou povinni:

- přijmout stížnost od klienta a předat ji Společnosti resp. Pracovníkovi, který je kompetentní k řešení stížnosti;
- informovat klienta o přijetí stížnosti;
- informovat klienta o postupu vyřizování stížnosti, pokud si klient informace vyžádá;
- informovat klienta o výsledku šetření stížnosti.

Pracovníci jsou dále povinni:

- poskytovat nadřízeným Pracovníkům informace o postupu vyřizování stížnosti;
- vzájemně si poskytovat součinnost při vyřizování stížnosti a při vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se stížnosti;
- poskytovat Společnosti součinnost v reportování stížností ČNB případně finančnímu arbitrovi nebo jinému správnímu úřadu;
- evidovat všechny přijaté stížnosti a archivovat příslušné dokumenty týkající se vyřizování stížnosti;
- Pracovník na pozici ředitel kontrolní divize odpovídá za vyřízení stížnosti, za dodržení kvality služeb spojených s vyřizováním stížnosti a informování klienta o vyřízení stížnosti.

➤ **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PODANÝCH TŘETÍMI STRANAMI V ZASTOUPENÍ KLIENTA**

Podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění, Společnost nesmí poskytovat osobní údaje klientů bez jejich předchozího souhlasu (např. ve formě plné moci).

V případě pochybností jsou Pracovníci povinni předat stížnost neprodleně řediteli kontrolní divize.

➤ **STÍŽNOSTI NA SLUŽBY POSKYTOVANÉ EXTERNÍMI PARTNERY**

Při spolupráci Společnosti při poskytování služeb s Externím partnerem má klient možnost podat stížnost na služby, které mu poskytuje Společnost nebo Externí partner.

Stížnosti na služby Externích partnerů, budou řešeny ve spolupráci s Externími partnery v souladu s dohodnutými standardy spolupráce a v souladu se zásadami Společnosti pro vyřizování stížností.

X X X