

Tento reklamační řád upravuje problematiku vyřizování stížností, reklamací a ostatních podání (dále jen „**podání**„) klientů společnosti Home Credit a.s., se sídlem Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno, IČO 26978636, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou B 4401 (dále jen“ **Společnost**„), a osob, které se z jakéhokoli důvodu jejím klientem nestaly (dále jen“ **klient**„či“ **klienti**“), zejména stanoví standardizovaný postup při jejich vyřizování.

OBECNÁ ČÁST

OPRÁVNĚNOST PODÁNÍ A ZVLÁŠTNÍ REŽIM VYŘIZOVÁNÍ NĚKTERÝCH PODÁNÍ

Podání je oprávněn učinit každý klient, pokud se domnívá, že se Společnost vůči němu dopustila porušení jakékoli své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti, jiného deklarovaného závazku (např. „zásady Home Creditu“), že jednání zaměstnance Společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti Společnosti, možnost zlepšení její činnosti či zkvalitnění poskytovaných služeb. Jestliže zaměstnanec Společnosti jedná při vyřizování podání učiněného za klienta s osobou odlišnou od klienta, je povinen požadovat hodnověrné prokázání oprávnění k zastupování klienta (např. předložením kopie plné moci k zastupování). Některá podání nepodléhají režimu vyřizování dle tohoto reklamačního řádu. Jsou jimi zejména podání týkající se problematiky pojistného plnění na základě pojištění sjednaného Společností s pojišťovnou ve prospěch klienta, jakožto pojištěného, jež klient uplatňuje přímo u pojišťovny, či podání týkající se účasti klienta v programu Premia či v jiném věrnostním programu Společnosti, která klient dle konkrétního předmětu podání uplatňuje přímo u obchodního partnera Společnosti. Za oprávněná podání se považují případy, v nichž se Společnost vůči klientovi dopustila porušení obecně závazných právních předpisů nebo smluvních povinností, jiných deklarovaných závazků (např. „Zásady Home Creditu“), jakož i případy, v nichž jednání zaměstnance Společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na zjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené újmy. O oprávněnosti podání a o konkrétním způsobu jeho vyřízení rozhodne Společnost.

ZPŮSOB PODÁNÍ

Podání lze uskutečnit v listinné podobě, telefonicky či e-mailem. Adresátem podání je Společnost. Podání je třeba doručit Společnosti takto:

- listinné podání — na adresu sídla Společnosti (Nové sady 996/25, 602 00 Brno),
- telefonické podání — na telefonní číslo 542 100 100 nebo 800 300 390 (v případě produktu Kamali),
- e-mailové podání — na e-mailovou adresu homecredit@homecredit.cz, info@homecredit.cz, autoklient@homecredit.cz (v případě produktu sloužícího k pořízení motorového vozidla), info@kamali.cz (v případě produktu Kamali) či ombudsman@homecredit.cz.

U jinak doručených podání (doručená na případné ostatní adresy Společnosti, na další telefonní či faxová čísla Společnosti nebo jejích zaměstnanců, nebo na další e-mailové adresy Společnosti nebo jejích zaměstnanců) nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání, přesto však

k zachování lhůt a postupů pro vyřízení vynaloží přiměřené úsilí. Za doručené nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní či faxové číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Společnosti.

Jakékoliv podání klienta bude vyhodnoceno také z pohledu, zda se týká bezpečnostního incidentu, technického problému nebo podezření na spáchání trestného činu a bude vyřizováno a oznamováno v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Bezpečnostním incidentem se přitom rozumí událost, která má nebo může mít nepříznivý dopad na integritu, dostupnost, důvěrnost, autenticitu a/nebo kontinuitu poskytovaných služeb.

NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ

- Podání musí být dostatečně určité pro to, aby bylo možné se jím zabývat. Podání musí obsahovat: identifikaci klienta, respektive jeho zástupce — jméno a příjmení, název nebo obchodní firma, adresa bydliště či sídla,
- předmět podání — čeho se podání týká, co je Společnosti vytýkáno, apod. (včetně čísla smlouvy uzavřené mezi klientem a Společností, pokud taková smlouva byla uzavřena). Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:
- další identifikační a kontaktní údaje klienta, respektive jeho zástupce — např. datum narození (rodné číslo) klienta, identifikační číslo, telefonní číslo, e-mail,
- časové údaje — datum podání, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k událostem, jež jsou předmětem podání,
- údaje o osobách — jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu podání jménem, respektive v zastoupení Společnosti i klienta,
- další významné skutečnosti — všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se předmětu podání. Reklamace související s poskytováním platebních služeb musí klient provést písemně nebo elektronicky, případně jiným dohodnutým způsobem. K reklamaci musí klient Společnosti doložit všechny dostupné podklady týkající se reklamované transakce. Každou reklamaci je nutno podat samostatně. Společnost se může zabývat i částečně neurčitým podáním (anonymním nebo bez specifikace předmětu), ale pouze tehdy, pokud to považuje za účelné a vhodné.

LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ PODÁNÍ

Podání je třeba uplatnit pokud možno co nejdříve poté, co nastala či měla nastat skutečnost, která je předmětem podání. Doporučená maximální lhůta pro uplatnění podání je 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo či mělo dojít k vytýkané skutečnosti. Společnost ovšem vyvine odpovídající snahu k vyřízení i později uplatněných podání, a to v závislosti na podobě a stavu aktuálně dostupných informací, materiálů a podkladů vztahujících se k předmětu podání. V případech podání týkajících se platebních transakcí včetně realizace splátek úvěrů klientů prostřednictvím prodejní sítě společnosti SAZKA a.s., se sídlem Praha 9, K Žižkovu 851, PSČ 190 93, IČO 26493993 (dále jen „SAZKA“), je třeba podání uplatnit nejpozději do 13 měsíců ode dne provedení transakce prostřednictvím platební karty nebo ode dne, kdy byla klientem provedena úhrada splátky poskytnutého úvěru prostřednictvím prodejní sítě SAZKA.

LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

O oprávněnosti podání a jeho vyřízení (včetně realizace přijatého rozhodnutí) rozhodne Společnost v co nejkratší lhůtě, maximálně však do 30 dnů od přijetí

podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění podání klientem či osobou, která za klienta podání učinila. Jedná-li se o složitý případ vyžadující podrobnější šetření, součinnost různých organizačních útvarů Společnosti nebo třetích osob, rozhodne Společnost nejpozději do 60 dnů od přijetí podání. O prodloužení lhůty však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů od obdržení podání. Ve výjimečných případech (např. probíhající trestní řízení vztahující se k předmětu podání) počíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení podání ode dne, kdy Společnost obdrží všechny podklady nezbytné k tomu, aby podání bylo vyřízeno na základě veškerých relevantních informací (např. pravomocný rozsudek). O této skutečnosti však musí být klient či osoba, která za klienta podání učinila, informována do 15 dnů ode dne, kdy Společnost konstatuje, že se jedná o výjimečný případ. Stížnosti a reklamace související s poskytováním platebních služeb Společnost vyřídí do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. V komplikovaných případech Společnost výsledek stížnosti nebo reklamace sdělí klientovi do 35 pracovních dnů ode dne, kdy stížnost nebo reklamaci obdrží; Společnost informuje klienta o této skutečnosti do 15 pracovních dnů ode dne, kdy stížnost nebo reklamaci obdrží. Reklamaci autorizované transakce, která souvisí s používáním karty v systému MasterCard nebo v systému jiné kartové asociace, Společnost potřebuje prošetřit v součinnosti s bankou. Stanovisko banky Společnost klientovi sdělí nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne, kdy jej od banky Společnost obdrží. Pokud reklamaci vyřizuje Společnost, sdělí klientovi stanovisko k reklamaci do 15 pracovních dnů a v komplikovaných případech do 35 pracovních dnů ode dne, kdy reklamaci obdrží. Reklamovanou zaúčtovanou neautorizovanou transakci i s případnými úroky a dalším příslušenstvím Společnost vrátí na úvěrový účet klienta nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co ji klient Společnosti oznámil. Výsledek vyřízení reklamace Společnost klientovi sdělí do 15 pracovních dnů od jejího obdržení. V komplikovaných případech (zejména pokud Společnost potřebuje součinnost třetích osob, např. MasterCard) výsledek reklamace Společnost klientovi sdělí do 35 pracovních dnů ode dne, kdy reklamaci obdrží. Pokud bude reklamace klienta vyřízena jako neoprávněná, provedenou transakci Společnost klientovi zpětně opět naučtuje i s případnými úroky a dalším příslušenstvím k tíži klientova úvěrového účtu ve lhůtě stanovené pro vyřízení reklamace, a to i pokud nebude mít klient na svém úvěrovém účtu dostatečnou částku k čerpání.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Klient má právo být vyzváno o oprávněnosti či neoprávněnosti podání, jakož i o jeho vyřízení a o způsobu tohoto vyřízení. Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto reklamačním řádem. Klient je povinen poskytnout Společnosti součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména ji včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být klient vyzván k doplnění podání.

VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

Společnost rozhodne nejprve o přípustnosti podání (zejména určitost), a poté rozhodne o předmětu podání (oprávněnost/neoprávněnost, způsob vyřízení). Společnost sdělí písemně klientovi nebo osobě, která za klienta podání učinila, své stanovisko ve lhůtě stanovené pro vyřízení podání. Stanovisko Společnosti, zejména co se týče oprávněnosti či neoprávněnosti podání, bude vyjádřeno jasně

a srozumitelně a bude řádně odůvodněno s ohledem na skutečnosti zjištěné (a uvedené ve stanovisku) při šetření podání podstatné pro rozhodnutí o jeho oprávněnosti či neoprávněnosti. Je-li podání posouzeno jako oprávněné, bude součástí vyjádření Společnosti rovněž jasně a srozumitelně formulovaný způsob vyřízení podání, tedy zejména uvedeno přijaté opatření za účelem zjednání nápravy. V rámci stanoviska se Společnost vypořádá se všemi body podání.

ZKRÁCENÉ VYŘÍZENÍ PODÁNÍ

V případě, že zaměstnanec organizačního útvaru Společnosti příslušného k vyřízení podání, respektive ombudsman klientů přijme ústní podání, toto shledá jako oprávněné a je schopen jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, učiní tak. Tento postup není možné použít v případě, že ústní podání je sice shledáno jako oprávněné, avšak zaměstnanec Společnosti (tedy i ombudsman klientů) není schopen jej neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, nebo pokud zaměstnanec shledá podání jako neoprávněné či má o jeho oprávněnosti pochybnosti. Postup zkráceného vyřízení podání nelze užít také v případech, kdy klient nebo osoba, která za klienta podání učinila, vyžaduje písemnou odpověď na podání, nebo pokud Společnosti či klientovi vznikla či hrozí hmotná škoda nebo hrozí-li Společnosti jiné operační riziko. Zkrácené vyřízení podání se uplatní i v případě reklamace transakce realizované platební kartou, a to i tehdy, když je reklamovaná transakce obchodníkem nebo bankou obchodníka oprávněně zamítnuta. S takovýmto ukončením reklamace nemusí klient souhlasit a může proti němu podat odvolání.

ZVLÁŠTNÍ ČÁST — ÚHRADA SPLÁTEK ÚVĚRŮ PROSTŘEDNICTVÍM PRODEJNÍ SÍTĚ SAZKA

Tato část tohoto reklamačního řádu upravuje problematiku vyřizování podání klientů Společnosti týkajících se úhrady splátek úvěrů prostřednictvím prodejní sítě SAZKA (dále jen „Služba“). Pokud v této zvláštní části není stanoveno jinak, platí pro vyřízení podání dle této zvláštní části ustanovení obecné části tohoto reklamačního řádu. Poskytování Služby prostřednictvím prodejní sítě SAZKA se realizuje na základě obchodních podmínek pro poskytování služby Hotovostní platby — úhrady závazků zákazníků vůči společnosti Home Credit v prodejní síti společnosti SAZKA. K poskytnutí Služby dochází vložím hotovosti na platební účet k zaplacení závazku klienta vůči Společnosti. Společnost SAZKA poskytuje Službu prostřednictvím terminálů v prodejní síti sběren společnosti SAZKA na základě sejmутí čárového kódu z platebního dokladu Společnosti nebo na základě platebního tiketu vyplněného klientem.

OPRÁVNĚNOST REKLAMACE

Podání je oprávněn učinit každý klient, pokud se domnívá, že mu společnost SAZKA neumožnila provést platební službu, a to splnit svůj závazek vůči Společnosti formou provedení úhrady splátky úvěru klienta vůči Společnosti prostřednictvím prodejní sítě SAZKA. Za oprávněná podání se považují případy, kdy Služba nebyla klientovi řádně poskytnuta, došlo tedy k nedodržení dohodnutých podmínek nebo obecně závazných právních předpisů. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na zjednání nápravy.

NÁLEŽITOSTI PODÁNÍ

Nad rámec náležitostí podání specifikovaných v obecné části tohoto reklamačního řádu musí podání obsahovat:

- předmět podání — informace, že nedošlo k uhrazení splátky úvěru prostřednictvím konkrétního prodejního místa společnosti SAZKA (včetně čísla smlouvy uzavřené mezi klientem a Společností),
- systémový kód — sedmnáctimístný číselný kód uvedený na dokladu o úhradě splátky Společnosti (klient po úhradě dostává dva doklady — jeden k úhradě splátky Společnosti, druhý k úhradě transakčního poplatku, přičemž systémový kód je uveden pouze na dokladu o úhradě splátky Společnosti). Nemá-li klient systémový kód, uvede alespoň částku a termín úhrady.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, spadajících jinak do pravomoci českých soudů, je finanční arbitr, IČO 72546522, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, a to, pokud se jedná o spor mezi klientem a Společností při nabízení a poskytování platebních služeb, respektive při nabízení nebo poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,

ORGÁNY DOHLEDU

- Orgány dohledu, na něž se klient může obrátit se svým podnětem, jsou tyto česká národní banka, IČO 48136450, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz — jedná-li se o jednorázové (účelové i bezúčelové) i revolvingové spotřebitelské úvěry a platební služby;
- Úřad pro ochranu osobních údajů, IČO 70837627, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz — jedná-li se o ochranu osobních údajů.

ZÁVĚREČNÁ ČÁST

ÚČINNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tento reklamační řád byl schválen představenstvem Společnosti dne 27. srpna 2018 a nabývá účinnosti dnem schválení. Dnem nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu se ruší reklamační řád ze dne 20. června 2018.