

Informace o postupu vyřizování reklamací a stížností společností sdružených v F&P Consulting a.s.

Níže uvedený postup platí pro vyřizování reklamací a stížností (dále jen „stížnost“) některou ze společností sdružení F&P Consulting a.s. Stanoví mj., jakým způsobem lze stížnost podat, vč. informací, které musí obsahovat a kontaktních údajů pro podání stížnosti, a dále jakým způsobem a v jakých lhůtách bude stížnost vyřízena.

Stížnost je oprávněn podat klient společnosti, jakož i potenciální klient (zájemce o produkty společnosti), jejich zástupce či jakákoli další osoba, jejíž práva mohla být v souvislosti s postupem společnosti porušena (dále jen „klient“). Postup vyřizování stížností vychází mj. z Obecných pokynů k vyřizování stížností, vydaných evropským orgánem dohledu (EIOPA).

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti klienta určené společnosti ve spojitosti se službou, která byla klientovi poskytnuta nebo být poskytnuta měla; může jít o stížnost na nevhodný postup společnosti či jejího smluvního partnera, jednání jejího zástupce, porušení sjednaných podmínek, apod. Stížností není žádost o plnění ze smlouvy, žádost o informace či objasnění některé skutečnosti. Společnost na požádání poskytne klientovi písemné informace o postupu vyřizování reklamací a stížností společnostmi sdružení F&P Consulting a.s. Každý klient má právo na řádné poskytování služeb a současně je oprávněn se tohoto práva domáhat prostředky níže stanovenými.

Způsoby podání a obsah stížnosti:

Klienti mohou stížnost podat následujícími způsoby:

- elektronicky prostřednictvím formuláře zveřejněného na webových stránkách <http://www.fpconsulting.cz/o-spolecnosti/stiznosti-reklamace/>
- zasláním na adresu centrály společnosti:

F&P Consulting a.s.

Odd. Stížností

Třída SNP 402, Hradec Králové

500 03

V případě stížnosti, předané společnosti jiným způsobem, nemůže společnost garantovat dodržení lhůty pro vyřízení stížnosti stanovené tímto postupem. O obdržení stížnosti v elektronické podobě je klient informován automatickým potvrzujícím e-mailem. V ostatních případech potvrdí společnost písemně klientovi obdržení stížnosti na jeho žádost, a to bezodkladně po obdržení této žádosti.

Podaná **stížnost musí obsahovat** alespoň následující informace:

- jméno a příjmení resp. název klienta
- číslo smlouvy, ke které se stížnost vztahuje
- aktuální telefonické nebo e-mailové spojení a kontaktní adresu klienta
- popis stížnosti vč. tvrzeného pochybení a příp. dalších významných skutečností, např. datum/ období, ve kterém k tomuto pochybení došlo, jméno zástupce společnosti, který službu poskytl, je-li známo apod.
- jaký způsob vyřízení stížnosti klient požaduje (konkrétní návrh řešení).

Vyžaduje-li to způsob řešení stížnosti, je společnost oprávněna ověřit totožnost klienta způsobem, který sama určí (výzva k osobnímu jednání, k ověření podpisu, k předložení průkazu totožnosti apod.).

Lhůty pro uplatnění stížnosti

Stížnost je nutné uplatnit u společnosti **bez zbytečného odkladu** poté, co klient zjistil důvody pro její uplatnění, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy. Právo na náhradu škody nebo jiné újmy se promlčí nejpozději za deset let ode dne, kdy škoda nebo újma vznikla.

Způsob vyřízení obdržené stížnosti

Stížnosti klientů jsou vyřizovány v sídle společnosti manažerem stížností ve spolupráci s věcně příslušnými odbornými útvary. Neobsahuje-li stížnost potřebné náležitosti a/nebo je-li to potřeba k jejímu řádnému vyřízení, vyzve společnost klienta k doplnění stížnosti. Klient poskytne společnosti součinnost nezbytnou k vyřízení stížnosti, zejména jí včas, úplně a pravdivě informuje o skutečnostech významných pro posouzení stížnosti a poskytne jí podklady potřebné pro její vyřízení (např. kopie výpisu z účtu, kopie poštovní poukázky apod.).

Společnost je oprávněna stížnost **odmítnout** pokud:

- v ní nejsou uvedeny potřebné náležitosti, popř. k ní nejsou doloženy potřebné podklady, a to ani na základě výzvy společnosti k doplnění stížnosti, popř. vzhledem k nedostatkům podání nelze tuto výzvu učinit,
- stížnost již byla klientem ve stejné věci podána a vyřízena, přičemž klient neuvádí žádné nové podstatné skutečnosti,
- ve věci rozhodl soud, popř. finanční arbitr nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem, popř. finančním arbitrem zahájeno,
- uplynuly lhůty pro promlčení nebo zaniklo příslušné právo, nerozhodne-li společnost v konkrétním případě jinak.

Společnost usiluje o získání a posouzení všech dostupných důkazů a informací, týkajících se stížnosti. Stížnost prošetří a vyřídí bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 kalendářních dnů** od data jejího obdržení společností, resp. ode dne, kdy společnost obdržela všechny podklady potřebné k jejímu vyřízení. Společnost odešle v této lhůtě klientovi písemnou informaci o datu a způsobu vyřízení jím uplatněné stížnosti vč. odůvodnění. To neplatí, pokud společnost odmítne stížnost pro neexistenci základních náležitostí stížnosti jako např. označení klienta. Není-li možné stížnost ve výše uvedené lhůtě vyřídit, zejména z důvodu potřeby získání dalších podkladů, popř. součinnosti třetích osob, může být lhůta pro její vyřízení prodloužena; společnost v takovém případě klienta ve stanovené lhůtě informuje o této skutečnosti, důvodech prodloužení a o předpokládaném dodatečném termínu pro vyřízení stížnosti. Na žádost klienta mu společnost poskytne informaci o průběhu zpracování jeho stížnosti před uplynutím výše uvedené lhůty.

Odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti

V případě, že klient nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, má možnost bez zbytečného odkladu od doručení informace o způsobu jejího vyřízení podat odvolání, a to písemně na adresu sídla společnosti k rukám manažera stížností. Podání a vyřízení obdrženého odvolání vč. příslušných lhůt se v ostatním řídí přiměřeně postupem stanoveným pro vyřízení stížnosti.

Ostatní možnosti postupu klienta

V případě sporu, souvisejícího s poskytováním platebních služeb, spotřebitelských úvěrů a příp. dalších sporů dle zákona č. 229/2002 Sb., se klient může obrátit se žádostí o rozhodnutí na finančního arbitra.

Klient se může též obrátit v případě nespokojenosti s činností společnosti či jejího smluvního partnera se stížností na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, jako na orgán dohledu nad společnostmi, který však není oprávněn rozhodnout v konkrétním sporu mezi společností a klientem.

Klient může u společnosti podat podnět k prošetření souladu jejího chování se standardy a/nebo kodexy přijatými profesními asociacemi, ke kterým přistoupila, a to postupem stanovených v této informaci.

Klient se může se svým písemným podnětem obrátit též na Veřejného ochránce práv, jde-li o věc, patřící do jeho působnosti dle zákona č. 349/1999 Sb.

Podáním stížnosti, žádosti finančnímu arbitrovi, podnětu či oznámení profesní asociaci, není dotčeno právo klienta obrátit se s žalobou na příslušný obecný soud.

Tato aktualizace informace nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2014, je zveřejněna na webových stránkách www.fpconsulting.cz.