

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Pravidla upravují postupy podání a řešení reklamace/stížnosti. Právem stěžovatele je podat u **Provident Financial s.r.o.**, Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4, IČO: 25621351, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 55523/MSPH („**Společnost**“) reklamaci/stížnost v případě nespokojenosti s činností Společnosti, se službou nebo produktem Společnosti nebo stěžovatel může jejím prostřednictvím upozornit na porušování povinností vztahujících se ke službě, produktu Společnosti ze strany jejich zaměstnanců nebo externích spolupracovníků. Společnost je povinna zabývat se každou doručenou reklamací/stížností, s výjimkou reklamací/stížností zjevně neopodstatněných, které úmyslně udávají nepravdivé informace a/nebo jsou v rozporu s dobrými mravy (např. vulgární) nebo jsou podané osobou bez plné moci jednajícím za Klienta. Vyřízení reklamace/ stížnosti není zpoplatněno.

1. Vymezení základních pojmů

Klient

Osoba, která se Společností uzavřela smlouvu o spotřebitelském úvěru.

Stěžovatel

Klient/osoba jednajícím za Klienta na základě udělené plné moci/jiná osoba, která u Společnosti podává reklamaci/stížnost.

Reklamace/Stížnost (dále „stížnost“)

Reklamací se rozumí takové sdělení (písemné nebo telefonické), kterým Stěžovatel uplatňuje práva z odpovědnosti za vady ze smlouvy o úvěru, tj. případy, kdy Stěžovatel tvrdí, že Společnost při poskytování úvěru Stěžovateli postupovala v rozporu se smlouvou o úvěru, případně s právními předpisy.

Reklamací může uplatnit pouze Stěžovatel, který se Společností uzavřel smlouvu o úvěru.

Za stížnost se považuje takové sdělení (písemné nebo telefonické), kterým Stěžovatel vyjadřuje nespokojenost směřující k činnosti Společnosti nebo jednání ze strany jejich zaměstnanců nebo externích partnerů, případně nespokojenost se službami či produkty Společnosti, ledaže se jedná o reklamaci.

Reklamace a Stížnost jsou dále společně označovány jako „stížnost.“

Externí partner Společnosti

Subjekt, který na základě smluvního vztahu spolupracuje se Společností při poskytování svých služeb Klientovi.

2. Způsob podání stížnosti

Stěžovatel má možnost podat stížnost následujícími způsoby:

- telefonicky na zákaznickou linku Společnosti 844 13 14 15
- elektronicky, zasláním e-mailu na adresu stiznosti@exca.cz
- písemně dopisem na adresu Společnosti: Provident Financial s.r.o., Olbrachtova 2006/9, 140 00 Praha 4

- osobně na jakékoliv pobočce Společnosti nebo prostřednictvím zaměstnance nebo obchodního zástupce Společnosti

Stěžovatel je povinen podat stížnost neprodleně poté, co se dozvěděl o skutečnostech, které jsou předmětem jeho stížnosti. K písemnému podání stížnosti může využít také formulář zveřejněný na webových stránkách Společnosti: <https://www.expresscash.cz/o-spolecnosti/informace-trvale-pristupne-spotrebiteli/>.

3. Náležitosti stížnosti

Stížnost musí být dostatečně určitá, a proto musí obsahovat alespoň tyto informace o Stěžovateli a předmětu stížnosti:

- identifikaci Stěžovatele:
 - jméno, příjmení a datum narození Klienta
 - jméno a příjmení osoby jednající na základě plné moci za Klienta nebo jiné (třetí) osoby
- kontaktní údaje pro účely vyřízení stížnosti nebo případnému vyžádání doplňujících informací:
 - doručovací adresu a/nebo
 - elektronickou adresu (e-mail) a/nebo
 - telefonní číslo
- číslo smlouvy o úvěru v případě, že tato byla mezi Klientem a Společností uzavřena
- předmět stížnosti: dostatečný popis události, ke které se stížnost vztahuje, a to tak, aby byl předmět stížnosti zřejmý
- čeho se klient nebo potenciální klient domáhá, resp. v případě reklamace, jaké právo z vadného plnění uplatňuje
- vlastnoruční podpis Stěžovatele v případě písemného podání
- další relevantní údaje:
 - podklady, z nichž jednotlivá tvrzení Stěžovatele vycházejí
 - časové údaje: data, při nichž došlo nebo mělo dojít k událostem, jež jsou předmětem stížnosti
 - údaje o osobách: jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu stížnosti

V případě, že stížnost nebude obsahovat všechny informace a náležitosti potřebné pro její řádné vyřízení, bude Stěžovatel Společností vyzván (písemně nebo telefonicky), aby ve stanovené lhůtě potřebné údaje doplnil a zároveň poučen, že pokud tak v předepsané lhůtě neučiní, vyhodnotí Společnost podanou stížnost pouze na základě jí dostupných informací/podkladů.

Společnost nemá povinnost zabývat se anonymními stížnostmi.

4. Zpracování stížnosti

Společnost vyřizuje stížnosti bez zbytečného odkladu. Dnem pro stanovení termínu vyřízení stížnosti je datum jejího doručení Společnosti. V případě, že Společnost vyzvala Stěžovatele k doplnění náležitostí stížnosti, počíná lhůta pro vyřízení stížnosti běžet ode dne doručení požadovaného doplnění. Vyřízení stížnosti realizuje Společnost nejpozději do 30 dnů od jejího převzetí. Ve složitých a komplikovaných případech může Společnost lhůtu pro vyřízení prodloužit o maximálně 30 dnů. V takovém případě však bude Společnost informovat Stěžovatele o důvodech prodloužení s vyřízením stížnosti a novém předběžném termínu, v němž bude stížnost vyřízena. V případě reklamace je k prodloužení lhůty k jejímu vyřízení nutný souhlas Stěžovatele.

Společnost je povinna vyřídit stížnost včas a doručit Stěžovateli informaci o výsledku šetření, tedy informaci, zda jeho stížnost byla Společností uznána jako oprávněná či neoprávněná včetně důvodů, dle kterých k takovému závěru dospěla. U stížnosti, kterou Společnost vyhodnotila jako oprávněnou, uvede současně i nápravná opatření, které byla/budou v daném případě přijata.

Odpověď na stížnost je Stěžovateli odeslána formou, kterou ve své stížnosti zvolil nebo kterou svou stížnost podal, zpravidla písemně (dopis, e-mail). Společnost má však výhradní právo zvolit formu odeslání odpovědi na

stížnost, a to zejména v případech, kdy je obsahem odpovědi např. kopie smluvní dokumentace uzavřená mezi Klientem a Společností.

5. Opravné prostředky

V případě, že Stěžovatel nesouhlasí se způsobem nebo výsledkem vyřízení jeho stížnosti, může případný spor řešit i mimosoudní cestou a obrátit se s žádostí o přezkoumání vyřízení jeho stížnosti na dozorující orgány, a to:

a) Finanční arbitr ČR
Legerova 1581/69
110 00 Praha 1
Tel.: +420 257 042 070
E-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Finanční arbitr ČR je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, spadajících jinak do pravomoci českých soudů, a to, pokud se jedná o spor mezi Klientem a Společností při nabízení nebo poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,

b) Česká národní banka
Na příkopě 28
115 03 Praha 1
Tel: 224 411 111
E-mail: podatelna@cnb.cz
www.cnb.cz

Česká národní banka je orgánem dohledu nad činností Společnosti jako licencovaného nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru, na který se Stěžovatel může obrátit se svým podnětem, jedná-li se o spotřebitelské úvěry poskytované Společností a související služby.

c) Česká obchodní inspekce
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2
Tel: 222 703 404
www.coi.cz

Česká obchodní inspekce je orgánem státního dozoru nad dodržováním povinností stanovených Společností zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, s výjimkou povinností uvedených v § 23 odst. 8 tohoto zákona.

d) Úřad pro ochranu osobních údajů
Pplk. Sochora 27
170 00 Praha 7
Tel.: +420 234 665 111
www.uoou.cz

Úřad pro ochranu osobních údajů je orgánem dohledu nad činností Společnosti, pokud jde o nakládání s osobními údaji. Na tento úřad se může Stěžovatel obrátit se svým podnětem, jedná-li se o zpracování či jiné nakládání s osobními údaji.

Právo Stěžovatele obrátit se přímo na soud tímto není dotčeno.

6. Náklady spojené s řešením stížností/reklamací

Vyřízení stížnosti není Společností zpoplatněno, a to ani v případech, kdy byla stížnost uznána za neoprávněnou.