

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVOD

- 1.1. Reklamačním řádem (dále jen „**Reklamační řád**“) se standardizují postupy a pravidla pro podávání a vyřizování Stížností Dlužníků, jejichž úvěr je spravován společností CREDITFIELD, s.r.o. v rámci činnosti Správy Pohledávek
- 1.2. Reklamační řád určuje postup při vyřizování Stížností od uplatnění Stížnosti, přes její vyhodnocení, informování Stěžovatele, až po vlastní vyřešení Stížnosti.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Kromě výrazů, které jsou definovány v různých částech tohoto Reklamačního řádu, je v tomto Reklamačním řádu užíváno následujících definic:

CREDITFIELD, s.r.o. znamená společnost **CREDITFIELD, s.r.o.**, IČO: 28939395, se sídlem Praha 8 - Karlín, Sokolovská 5/49, PSČ: 18600, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 154456, která mimo jiné vykonává Správu Pohledávek;

Dluh znamená právní povinnost Dlužníka, ať už nepodmíněnou, podmíněnou, současnou, budoucí či jinou, zejména povinnost poskytnout určitou majetkovou hodnotu, odpovídající Pohledávce věřiteli této Pohledávky;

Dlužník znamená právnická nebo fyzická osoba, která má povinnost poskytnout věřiteli příslušné plnění odpovídající Pohledávce (splnit Dluh), která je spravována v rámci činnosti Správy Pohledávek společností CREDITFIELD, s.r.o.;

Nevýkonný úvěr znamená odložená platba, peněžitá zápůjčka, úvěr nebo obdobná finanční služba, jestliže byly poskytnuty bankou, spořitelním a úvěrním družstvem, zahraniční bankou se sídlem v jiném členském státě nebo zahraniční bankou se sídlem v jiném než členském státě, která vykonává svou činnost na území České republiky nebo v jiném členském státě a splňují podmínky pro nevýkonné expozice podle čl. 47a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 575/2013 v okamžiku jejich převodu osobou, která je poskytla, tedy zejména když poskytovatel úvěru má za to, že dlužník je v selhání, a tedy pravděpodobně v plném rozsahu nesplatí své úvěrové závazky vůči úvěrové instituci nebo některý podstatný úvěrový závazek dlužníka vůči úvěrové instituci je více než 90 dní po splatnosti;

Obchodování s Pohledávkami	převádění Pohledávek včetně Nevýkonných úvěrů, ať už úplatné či bezúplatné, spočívající ať už v nabytí či zcizení práv a povinností vyplývajících z Pohledávek či Nevýkonných úvěrů a smluvní a jiné dokumentace k nim se vážící, činěné osobou v rámci jejího podnikání;
Obchodník s úvěry	znamená osobu, na kterou jsou v rámci jejího podnikání převáděny Nevýkonné úvěry, nejde-li o banku, spořitelni a úvěrní družstvo, zahraniční banku se sídlem v jiném členském státě nebo zahraniční banku se sídlem v jiném než členském státě, která vykonává svou činnost na území České republiky nebo v jiném členském státě;
Odpovědná osoba	znamená pracovníka útvaru správy pohledávek odpovědného za vyřizování Stížností dle tohoto Reklamačního řádu a určeného jako kontaktní osoba pro Dlužníky podávající Stížnost;
Oznámení Dlužníka	znamená jakoukoli žádost, prohlášení, upozornění či jakýkoli jiný druh projevené komunikace související či nesouvisející se Správou Pohledávek, který je jakýmkoli způsobem doručen společnosti CREDITFIELD, s.r.o., pokud však nejde o Stížnost;
Pohledávka	znamená právo věřitele na základě právního titulu požadovat po Dlužníkovi splnění jeho povinnosti, ať už nepodmíněné, podmíněné, současné, budoucí či jiné, zejména povinnosti poskytnout věřiteli majetkovou hodnotu včetně příslušenství, a to jestliže lhůta pro splnění, resp. lhůta splatnosti, této povinnosti Dlužníkem Pohledávky již uplynula, přičemž Pohledávkou se rozumí i Nevýkonný úvěr;
Sdělení Dlužníka	znamená společně Oznámení Dlužníka a Stížnost;
Správa Nevýkonného úvěru	znamená činnost vykonávanou jménem Obchodníka s úvěry spočívající ve výběru nebo vymáhání splatného dluhu z Nevýkonného úvěru, v jednání o změně obsahu závazku ze smlouvy o Nevýkonném úvěru, nejde-li o zprostředkování spotřebitelského úvěru vyžadující oprávnění podle zákona upravujícího spotřebitelský úvěr, ve vyřizování stížností a reklamací Dlužníka souvisejících s Nevýkonným úvěrem, nebo v informování Dlužníka o změně úrokové sazby nebo úplaty související s Nevýkonným úvěrem nebo o splatnosti dluhu z Nevýkonného úvěru;

Správa Pohledávek	znamená zejména, nikoli však výlučně, činnost spočívající ve výběru nebo vymáhání splatného Dluhu z Pohledávek, v jednání o změně obsahu závazku, z něhož plyne Pohledávka, ve vyřizování stížností a reklamací Dlužníka souvisejících s Pohledávkou, nebo v jednání s Dlužníkem či informování Dlužníka o změně úrokové sazby nebo úplaty související s Pohledávkou nebo o splatnosti Pohledávky, jestliže tato plnění vymáhá a/nebo spravuje v rámci své podnikatelské činnosti společnost CREDITFIELD, s.r.o., a to buď na vlastní účet a vlastním jménem, jestliže na ni byla Pohledávka převedena, či jménem třetí osoby, příčemž Správou Pohledávek se rozumí i Správa Nevýkonného úvěru, činnost Obchodníka s úvěry a Správce Nevýkonného úvěru, jakož i Obchodování s Pohledávkami;
Správce Nevýkonného úvěru	znamená právnická osoba, která je oprávněna spravovat Nevýkonný úvěr na základě povolení k činnosti správce Nevýkonného úvěru, které jí udělila Česká národní banka;
Stěžovatel	fyzická nebo právnická osoba, která je Dlužníkem a je oprávněna nechat Stížnost společností CREDITFIELD, s.r.o., posoudit, a která již Stížnost podala;
Stížnost	vyjádření nespokojenosti adresované společnosti CREDITFIELD, s.r.o. fyzickou nebo právnickou osobou týkající se Správy Pohledávek, které obsahově odpovídá požadavkům stanoveným v odst. 3.4 tohoto Reklamačního řádu;
Zákon o trhu s nevýkonnými úvěry	znamená zákon č. 84/2024 Sb., o trhu s nevýkonnými úvěry;

2.2. Pokud není uvedeno jinak, jakýkoli odkaz v tomto Reklamačním řádu na:

- (a) pokud z kontextu tohoto Reklamačního řádu nevyplývá něco jiného, odkaz na "článek" nebo "přílohu" znamená odkaz na článek nebo přílohu tohoto Reklamačního řádu;
- (b) ustanovení zákona je odkazem na ustanovení zákona ve znění pozdějších předpisů; a
- (c) jednotné číslo zahrnuje množné číslo a naopak, nevyplývá-li z kontextu něco jiného.

3. POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

3.1. Možnost uplatnění Stížnosti dle tohoto Reklamačního řádu má Dlužník, a to osobně nebo prostřednictvím svého zástupce, přičemž v případě zastoupení Dlužníka je nezbytné, aby zástupce při podání jakéhokoli Sdělení Dlužníka prokázal, co ho k jednání za Dlužníka opravňuje.

3.2. Dlužník je oprávněn uplatnit Stížnost následujícími způsoby:

3.2.1. **písemně**, a to na adresu Malé náměstí 123/14, 500 03, Hradec Králové;

3.2.2. **elektronickou poštou**, přičemž Stížnosti je možné zasílat na e-mailovou adresu sobotkova@creditfield.cz, či do datové schránky ID DS: itzi8um;

3.2.3. **telefonicky**, přičemž Stížnosti je možné sdělovat způsobem telefonické komunikace směřované na tel. č. +420 724 203 526.

3.3. Pro správné a rychlé vyřízení Stížnosti je nutné uplatnit Stížnost řádně a včas, což znamená zejména uplatnit Stížnost bez zbytečného odkladu po té, co se Dlužník o skutečnostech zakládajících důvody pro podání Stížnosti dověděl.

3.4. Každá Stížnost musí obsahovat:

3.4.1. **údaje o Dlužníkovi:**

- a jestliže se jedná o **fyzickou osobu**, pak s uvedením jména a příjmení, data narození a místa trvalého pobytu či bydliště, jakož i kontaktní údaje, u cizince také adresy místa, kde se převážně zdržuje;
- v případě **právnických osob** s uvedením názvu, identifikačního čísla a adresy sídla;

3.4.2. **obsahové náležitosti spočívající zejména v:**

- dostatečně podrobném, zároveň však věcném a výstižném, popisu skutečností, v nichž jsou spatřována pochybení, přičemž popis skutečností, v nichž jsou spatřována pochybení, je vhodné doplnit přílohami, podklady či dalšími dokumenty prokazujícími tvrzení Stěžovatele;
- uvedení podrobností ohledně toho, čeho se Stěžovatel domáhá, případně s uvedením návrhu nápravy, kterou Stěžovatel požaduje.

4. POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

4.1 Sdělení Dlužníka je bez zbytečného odkladu po jeho doručení Odpovědnou osobou nebo jí pověřeným pracovníkem vyhodnoceno z pohledu náležitostí Stížnosti. V případě, že Sdělení Dlužníka nesplňuje náležitosti Stížnosti vymezené v odst. 3.4 tohoto Reklamačního řádu:

4.1.1 bude Sdělení Dlužníka posouzeno jako Oznámení Dlužníka, přičemž společnost CREDITFIELD, s.r.o. má výhradní právo vyhodnotit, zda Sdělení Dlužníka je Stížností nebo Oznámením Dlužníka; nebo

- 4.1.2 se Sdělením Dlužníka nebude společnost CREDITFIELD, s.r.o. zabývat, jestliže z něj není seznatelná např. konkrétní identifikace Dlužníka či čeho se Sdělení Dlužníka týká, a dále v případech, kdy obsah Sdělení Dlužníka nesouvisí se Správou Pohledávek ani činností společnosti CREDITFIELD, s.r.o. nebo pokud ve věci samé již bylo rozhodnuto v rámci soudního, arbitrážního či rozhodčího řízení nebo v téže věci takového řízení probíhá.
- 4.2 Společnost CREDITFIELD, s.r.o. je oprávněna v kterékoli fázi vyřizování Stížnosti nebo v rámci Správy Pohledávek pověřit vyřizováním Stížností Dlužníka subjekt, který je k takovému vyřízení způsobilý a oprávněný dle příslušných právních předpisů (dále jen „**Subjekt pověřený vyřízením Stížnosti**“), a to až u všech či jen některých Stížností.
- 4.3 Je-li to proveditelné, vyřizuje společnost CREDITFIELD, s.r.o. Stížnosti bez zbytečného odkladu, nejpozději pak do 30 dnů. Nejpozději do 30 dnů od doručení Stížnosti společnosti CREDITFIELD, s.r.o. kontaktuje Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník telefonicky, elektronickou poštou či písemně Stěžovatele a sdělí mu:
- 4.3.1 zda Stížnost je uznána jako **oprávněná Stížnost** včetně řádného odůvodnění s ohledem na skutečnosti zjištěné při vyřizování Stížnosti, přičemž v takovém případě bude Stěžovatel vyrozuměn i o nápravném opatření, které bylo či bude přijato pro účely nápravy na podkladě Stížnosti zjištěného pochybení;
- 4.3.2 zda se jedná o **neoprávněnou Stížnost** včetně řádného odůvodnění s ohledem na skutečnosti zjištěné při vyřizování Stížnosti.
- 4.4 Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník jsou oprávněni vyžadovat způsoby dle odst. 3.2 Reklamačního řádu od Stěžovatele dodatečné informace či dokumenty pro účely získání a proověření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané Stížnosti a pro rozhodnutí o její oprávněnosti či neoprávněnosti, jakož i pro účely přijetí případných nápravných opatření.
- 4.5 Ve výjimečných situacích, kdy nelze odpověď poskytnout v odst. 4.3 Reklamačního řádu stanovené lhůtě, poskytne Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník Stěžovateli předběžnou odpověď, ve které popíše důvody prodlení s odpovědí na Stížnost a uvede lhůtu, do kdy bude poskytnuta odpověď konečná.
- 4.6 Údaje ve Stížnosti uvedené v odst. 3.4 tohoto Reklamačního řádu, jakož jakékoli další informace či podklady relevantní pro vyřízení Stížnosti, jakož i sdělení učiněná vůči Stěžovateli v rámci vyřizování Stížnosti, zaznamená Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník do elektronického evidenčního systému, který pro tyto účely používá společnost CREDITFIELD, s.r.o.
- 4.7 Na požádání Stěžovatele poskytne způsoby uvedenými v odst. 3.2 tohoto Reklamačního řádu Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník Stěžovateli informace o správném a bezchybném doručení jím uplatňované Stížnosti či o postupu vyřizování jeho Stížnosti, a to nejpozději do 5 pracovních dní.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Společnost CREDITFIELD, s.r.o. neodpovídá za jakékoliv opožděné poskytnutí či neposkytnutí řešení v rámci tohoto Reklamačního řádu, pokud toto bude způsobeno okolnostmi nebo příčinami vymykajícími se přiměřené kontrole společnosti CREDITFIELD, s.r.o.
- 5.2 V případě nesouhlasu s vyřízením Stížnosti je nutno postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 5.3 Stěžovateli je umožněno obrátit se se stížnostními požadavky též na Asociaci inkasních agentur (AIA), IČO: 75031507, se sídlem Purkyňova 74/2, Praha 1 – Nové Město, PSČ: 110 00, zapsanou ve spolkovém rejstříku pod sp. zn. L 58646 (dále jen „AIA“).
- 5.4 Stěžovateli je též umožněno v rámci dohledové působnosti nad Správou Nevýkonného úvěru obrátit se na Českou národní banku, IČO: 48136450, se sídlem Na Příkopě 864/28 Praha 1, PSČ: 115 03.
- 5.5 Vyřizování Stížností dle tohoto Reklamačního řádu není ze strany společnosti CREDITFIELD, s.r.o. zpoplatněno. Tím není vyloučeno právo společnosti CREDITFIELD, s.r.o. požadovat úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s vyřízením Stížnosti, případně náhradu škody, a to v těch případech, kdy došlo ke zneužití tohoto práva Dlužníka podat Stížnost jeho jednáním, které je v rozporu s dobrými mravy.
- 5.6 Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. července 2024.
- 5.7 Reklamační řád je dostupný na webových stránkách společnosti CREDITFIELD, s.r.o.