

Reklamační řád společnosti Cash Collectors Servicing s.r.o. pro oblast správy nevýkonných úvěrů

se sídlem Na Florenci 1332/23, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 288 93 042,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. C 151498
(**“Správce”**)

Tento reklamační řád upravuje pravidla a postupy komunikace mezi společností Cash Collectors Servicing s.r.o. (**„Správce“**) a dlužníky či jinými osobami (**„Dlužník“**) při vyřizování stížností a reklamací Dlužníků, a to ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 84/2024 Sb., o trhu s nevýkonnými úvěry (dále jen **„ZTNÚ“**).

Reklamační řád byl připraven a zaveden v souladu s požadavky ZTNÚ a stanovuje obsahové náležitosti stížností a reklamací, postupy související s jejich podáním, vyřizováním a termíny zpracování.

Ustanovení Reklamačního řádu pro oblast zprostředkování spotřebitelského úvěru nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena. Vyjde-li v průběhu vyřizování stížnosti / reklamace najevo, že stížnost či reklamace je činěna v režimu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, bude dále postupováno podle odpovídajícího Reklamačního řádu.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Dlužníkem se rozumí osoba zavázaná z úvěru, který je ve správě Správce. Pro účely tohoto Reklamačního řádu se za jednání Dlužníka považuje i jednání Dlužníkova zástupce či jiné osoby oprávněné za Dlužníka jednat.

Stížností se pro účely této směrnice rozumí vyjádření nesouhlasu Dlužníka s postupem Správce, obchodníka s úvěry (věřitele) nebo pověřené osoby (dále pro účely tohoto Reklamačního řádu všichni společně jako **„Správce“**), nejedná-li se o reklamaci.

Reklamací se rozumí kvalifikovaný nesouhlas Dlužníka s konkrétním postupem Správce nebo obchodníka s úvěry vyžadující nápravu, uvedení do původního stavu či vyrovnání.

Stížnosti a reklamace dle tohoto Reklamačního řádu mohou být podány proti postupu Správce, obchodníka s úvěry (věřitele), jakož i jejich zaměstnanců a pověřených osob.

2. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Stížnosti či reklamaci může Dlužník Správci:

- a) zaslat e-mailem na adresu reklamace@cashcollectors.cz, pohledavky@havelpartners.cz, info@cashcollectors.cz nebo
- b) zaslat dopisem do sídla Správce.

Stížnost/reklamace by měla být zaslána vždy s výrazným označením **„Stížnost“** či **„Reklamace“**.

3. NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Od Dlužníka je vyžadována specifikace postupu, který reklamuje / na který si stěžuje, a předložení podkladů, kterými stížnost / reklamaci zdůvodňuje.

Každá stížnost či reklamace by měla obsahovat minimálně následující informace:

- a) jméno a příjmení Dlužníka;
- b) datum narození Dlužníka;
- c) elektronickou adresu či telefonní číslo Dlužníka a doručovací adresu Dlužníka pro účely vyřízení;

- d) je-li Dlužník zastoupen, identifikační údaje jeho zástupce a dokumenty prokazující oprávnění jednat za Dlužníka, zejména plnou moc;
- e) stížností a reklamací a případné doplnění informací pro jejich posouzení a vyřízení;
- f) důvod podání stížnosti či reklamace (popis postupu, se kterým není Dlužník spokojen, okolnosti vzniku a jejich průběh);
- g) identifikace provedené činnosti, se kterou Dlužník není spokojen – označení smlouvy a jméno obchodníka s úvěry (věřitele), o jehož úvěr se jedná;
- h) dokumentace a další podstatné údaje a náležitosti dle konkrétní činnosti.

Správce je oprávněn vyzvat Dlužníka k doplnění náležitostí a dalších údajů. Pro tento účel je Dlužníkovi poskytnuta lhůta 7 kalendářních dnů, která může být po dohodě s Dlužníkem přiměřeně prodloužena.

Pokud Dlužník požadované náležitosti ve stanovené lhůtě nedoplní, je Správce oprávněn reklamaci anebo stížnost vyřídit pouze v případě, bude-li to možné a pouze v rozsahu, který dodaný rozsah údajů umožňuje. V případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě), považují se za správné a úplné doklady archivované Správcem.

Reklamaci Správce vyřídí i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované Správcem.

4. ZPRACOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

Správce je oprávněn stížnost či reklamaci odmítnout pokud:

- a) podaná stížnost či reklamace neobsahuje náležitosti specifikované v čl. 2 tohoto Reklamačního řádu a ani přes vyzvání nebyly náležitosti dodány a z dodaných podnětů není možné stížnost / reklamaci relevantně posoudit;
- b) uplynula zákonná lhůta pro podání reklamace / stížnosti (včetně promlčecích lhůt a lhůt pro uchovávání a skartaci dokumentů);
- c) podaná stížnost nemíří na činnost Správce při správě nevykonného úvěru a na stížnost nelze aplikovat ani odlišný Reklamační řád Správce;
- d) předmět stížnosti či reklamace je již vyřizován nebo byl již vyřízen;
- e) stížnost směřuje proti postupu vyžadovanému zákonem nebo činěnému v souladu se zákonem a směrnicemi Správce.

O odmítnutí stížnosti / reklamace Správce Dlužníka vyrozumí do 30 dní od obdržení stížnosti.

Je-li stížnost či reklamace Správcem vyhodnocena jako oprávněná, pak stížnost / reklamace musí být vyřízena do 30 dnů od jejího obdržení. Pokud stížnost / reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího obdržení, je příslušný pracovník Správce povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat Dlužníka.

Pracovník podpory a kontroly či jiný pověřený pracovník Správce:

- a) potvrdí Dlužníkovi doložitelným způsobem přijetí stížnosti / reklamace;
- f) zkontroluje oprávněnost podání stížnosti / reklamace podle dokladů předložených Dlužníkem a vlastních dostupných informací;
- b) zpracovává a shromažďuje dokumentaci ke stížnosti / reklamaci a vede o nich evidenci;
- g) písemně informuje Dlužníka o vyřízení stížnosti / reklamace, včetně odůvodnění (uznání a řešení stížnosti / reklamace nebo důvody jejího odmítnutí).

5. OPRAVNÉ PROSTŘEDKY

V případě, že Dlužník nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti / reklamace, může podle tohoto Reklamačního řádu podat novou stížnost / reklamaci směřující proti vyřízení reklamace předchozí. Správce vyřízením stížnosti / reklamace pověří osobu rozdílnou od osoby vyřizující původní stížnost, zpravidla statutární orgán.

Dlužník je vždy oprávněn obrátit se na orgán dohledu, kterým je

Česká národní banka

IČO: 481 36 450

Na Příkopě 864/28

115 03 Praha

Email: podatelna@snb.cz

ID datové schránky: 8tgaiej

Elektronický formulář České národní banky pro podávání podnětů je dostupný z <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/formular-podani-dotazu-podnetu-upozorneni/index.html>.

6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

Veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace nebo stížnosti nese Správce.

Správce vede o podaných stížnostech a reklamacích evidenci v souladu se ZTNÚ. Zásady ochrany osobních údajů jsou dostupné z <https://cashcollectors.cz/privacy-policy-2/>.

Tento Reklamační řád se zveřejňuje na internetových stránkách Správce.

Tento Reklamační řád byl schválen vedením Společnosti s účinností od 19. 11. 2024.