

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVOD

- 1.1. Reklamačním řádem (dále jen „**Reklamační řád**“) se standardizují postupy a pravidla pro podávání a vyřizování Stížností a Reklamací Dlužníků, jejichž úvěr je spravován společností CREDITFIELD, s.r.o. v rámci činnosti Správy Pohledávek.
- 1.2. Reklamační řád určuje postup při vyřizování Stížností a Reklamací od jejich uplatnění, přes jejich vyhodnocení, informování Dlužníka, až po vlastní vyřešení Stížnosti nebo Reklamacce.
- 1.3. Společnost CREDITFIELD, s.r.o. přijímá a zpracovává veškeré Stížnosti a Reklamacce Dlužníků a důsledně činí nezbytné kroky, včetně otevřené a kvalifikované komunikace s Dlužníky, k tomu, aby bylo zajištěno jejich efektivní řešení.

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 poskytl, 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 a Reklamací dle tohoto Reklamačního řádu a určeného jako kontaktní osoba pro Dlužníky podávající Stížnost nebo Reklamaci;

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 a/nebo Reklamaci;

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;

Reklamace znamená jednání Dlužníka adresované společnosti CREDITFIELD, s.r.o., kdy se Dlužník domnívá, že společnost CREDITFIELD, s.r.o. má nedostatky v plnění smluvních podmínek dohodnutých s Dlužníkem, nebo nesouhlasí s tím, jak společnost CREDITFIELD, s.r.o. procesně postupovala;

Sdělení Dlužníka znamená společně Oznámení Dlužníka a Stížnost a/nebo Reklamace;

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;

Stížnost projev nespokojenosti Dlužníka adresovaný společnosti CREDITFIELD, s.r.o. a směřující na jednání pracovníků společnosti CREDITFIELD, s.r.o. či obecně na věci, které nejsou smluvně upraveny;

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 ČI REKLAMACE

3.1. Možnost uplatnění Stížnosti nebo Reklamace 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 nebo Reklamaci 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 nebo Reklamace je možné zasílat na e-mailovou adresu sobotkova@creditfield.cz, či do datové schránky ID DS: itzi8um;
- 3.2.3. **telefonicky**, přičemž Stížnosti nebo Reklamace je možné sdělovat způsobem telefonické komunikace směřované na tel. č. +420 724 203 526.

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

3.4. Pro účely řádného a včasného vyřízení Stížnosti nebo Reklamace by Stížnost nebo Reklamace měla nejlépe obsahovat:

3.4.1. **údaje o Dlužníkovi:**

- jestliže se jedná o **fyzickou osobu**, je pro adekvátní, řádné a včasné vyřízení Stížnosti nebo Reklamace vhodné, aby Stížnost nebo Reklamace obsahovala identifikační údaje v rozsahu zejména 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** je pro adekvátní, řádné a včasné vyřízení Stížnosti nebo Reklamace vhodné, aby Stížnost nebo Reklamace obsahovala alespoň údaje v rozsahu 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 Dlužníka;
- uvedení podrobností ohledně toho, čeho se Dlužník domáhá, případně s uvedením návrhu nápravy, kterou Dlužník požaduje.

4. POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

4.1 Sdělení Dlužníka je bez zbytečného odkladu po jeho doručení Odpovědnou osobou nebo jí pověřeným pracovníkem vyhodnoceno, a to způsobem dodržení následujícího postupu:

4.1.1 Odpovědná osoba nebo jí pověřený pracovník posoudí, zda obsahové náležitosti Sdělení Dlužníka naplňují definiční znaky Stížnosti, Reklamacce, nebo zda se jedná o Oznámení Dlužníka, přičemž:

4.1.1.1 se vychází z obsahu Sdělení Dlužníka bez ohledu na jeho označení;

4.1.1.2 neuvědli-li Dlužník veškeré údaje dle odst. 3.4.1 Reklamačního řádu vhodné k plynulému vyřízení Stížnosti či Reklamacce, nebrání toto vyhodnocení Sdělení Dlužníka jako Stížnosti nebo Reklamacce. Jestliže by neuvedení kteréhokoli údaje dle odst. 3.4.1 Reklamačního řádu neumožňovalo řádné a včasné vyřízení Stížnosti či Reklamacce nebo nejsou-li pro určení, zda se jedná o Reklamaci, Stížnost či Oznámení Dlužníka dostatečné informace poskytnuté Dlužníkem, dožádá si Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník potřebné informace od Dlužníka obdobně postupem dle odst. 4.3 tohoto Reklamačního řádu;

4.1.1.3 v případě neposkytnutí potřebných informací Dlužníkem k dotazu na doplnění potřebných údajů a informací vyhodnotí Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník Sdělení Dlužníka na základě podkladů a informací podaných Dlužníkem;

4.1.1.4 je-li ze Sdělení Dlužníka zřejmé, že se nejedná o Stížnost nebo Reklamaci, či bylo-li ve sporných případech potvrzeno s Dlužníkem, že jím nebyl sledován záměr podat Stížnost nebo Reklamaci, bude Sdělení Dlužníka posouzeno jako Oznámení Dlužníka;

4.1.2 nebo se Sdělením Dlužníka nebude společnost CREDITFIELD, s.r.o. zabývat, jestliže z něj nejsou seznatelné jakékoli údaje umožňující identifikaci Dlužníka, nebo pokud ve věci samé již bylo rozhodnuto v rámci soudního, arbitrážního či rozhodčího řízení nebo v téže věci takovéto řízení probíhá.

4.2 Je-li to proveditelné, vyřizuje společnost CREDITFIELD, s.r.o. Stížnosti a Reklamacce bez zbytečného odkladu, nejpozději pak do 30 dnů. Nejpozději do 30 dnů od doručení Stížnosti nebo Reklamacce společnosti CREDITFIELD, s.r.o. kontaktuje Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník telefonicky, elektronickou poštou či písemně Dlužníka a sdělí mu:

4.2.1 zda Stížnost nebo Reklamacce je uznána jako **oprávněná Stížnost či Reklamacce** včetně řádného odůvodnění s ohledem na skutečnosti zjištěné při vyřizování Stížnosti nebo Reklamacce, přičemž v takovém případě bude Dlužník vyzooměn i o nápravném opatření, které bylo či bude přijato pro účely nápravy na podkladě Stížnosti nebo Reklamacce zjištěného pochybení;

4.2.2 zda se jedná o **neoprávněnou Stížnost nebo Reklamaci** včetně řádného odůvodnění s ohledem na skutečnosti zjištěné při vyřizování Stížnosti či Reklamacce.

- 4.3 Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník jsou oprávněni vyžadovat způsoby dle odst. 3.2 Reklamačního řádu od Dlužníka dodatečné informace či dokumenty pro účely získání a prověření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané Stížnosti nebo Reklamací a pro rozhodnutí o její oprávněnosti či neoprávněnosti, jakož i pro účely přijetí případných nápravných opatření.
- 4.4 Ve výjimečných situacích, kdy nelze odpověď poskytnout v odst. 4.2 Reklamačního řádu stanovené lhůtě, poskytne Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník Dlužníkovi předběžnou odpověď, ve které popíše důvody prodlení s odpovědí na Stížnost či Reklamaci a uvede lhůtu, do kdy bude poskytnuta odpověď konečná.
- 4.5 Údaje ve Stížnosti či Reklamaci uvedené v odst. 3.4 tohoto Reklamačního řádu, jakož jakékoli další informace či podklady relevantní pro vyřízení Stížnosti nebo Reklamací, jakož i sdělení učiněná vůči Dlužníkovi v rámci vyřizování Stížnosti nebo Reklamací, zaznamenaná Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník do elektronického evidenčního systému, který pro tyto účely používá společnost CREDITFIELD, s.r.o.
- 4.6 Na požádání Dlužníka poskytne způsoby uvedenými v odst. 3.2 tohoto Reklamačního řádu Odpovědná osoba či jí pověřený pracovník Dlužníkovi informace o správném a bezchybném doručení jím uplatňované Stížnosti nebo Reklamací či o postupu vyřizování jeho Stížnosti nebo Reklamací, 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 nebo Reklamací je nutno postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 5.3 Dlužník je umožněno obrátit se se stížnostními či reklamačními 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 Dlužník 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 a Reklamací 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 nebo Reklamací, případně náhradu škody, a to v těch případech, kdy došlo ke zneužití tohoto

práva Dlužníka podat Stížnost nebo Reklamací jeho jednáním, které je v rozporu s dobrými mravy.

5.6 Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 8. listopadu 2024.

5.7 Reklamační řád je dostupný na webových stránkách společnosti CREDITFIELD, s.r.o.