

Vyřizování stížností

1. DEFINICE POJMŮ A ZKRATEK

Stěžovatel – fyzická nebo právnická osoba, která je ve smluvním vztahu se společností Credium, a.s.

Stížnost – podaná stěžovatelem, který:

- a) se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů
- b) upozorňuje na konkrétní nedostatky, především na porušení právních předpisů.

Za stížnost se nepovažuje podání:

- c) kterým se fyzická nebo právnická osoba nedomáhá ochrany svých práv
- d) které upozorňuje na nesprávnou činnost fyzické nebo právnické osoby, která není totožná se Společností nebo osobami konajícími jejím jménem.

Agentura – fyzická nebo právnická osoba jednající jménem společnosti ve věci vymáhání pohledávek

Zprostředkovatel – fyzická nebo právnická osoba jednající jménem společnosti ve věci:

- a) automotive – dealer / zprostředkovatel
- b) splátkový program – prodejce

(dále jen „zprostředkovatel“)

Helpdesk / Evidence stížností – informační systém pro správu a řešení stížností

1. PODÁNÍ, PŘIJÍMÁNÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Za písemnou stížnost se považuje stížnost doručená:

- dopisem (i osobně předaným),
- e-mailem,
- faxem.

Za ústní stížnost se považuje stížnost podaná:

- telefonicky,
- ústně při osobním kontaktu.

O stížnosti podané ústně, kterou není možné vyřídit okamžitě při jejím podání, je příjemce povinen vyhotovit písemný záznam, který nechá podepsat stěžovateli. Vzor Záznamu stížnosti v příloze č. 1.

Ze stížnosti musí být zřejmá identifikace stěžovatele, předmět stížnosti, čeho se stěžovatel domáhá a pokud se stížnost týká konkrétní smlouvy, tak i její číslo. Pokud stížnost neobsahuje uvedené údaje nebo pokud není stížnost srozumitelná zajistí zaměstnanec zodpovědný za její vyřízení náležitě doplnění.

Stížnost, ve které není uvedena identifikace stěžovatele je považována za stížnost anonymní. Anonymní stížnost se řeší pouze v případě, kdy obsahuje konkrétní údaje, které nasvědčují o porušení právního předpisu nebo poškození reputace společnosti.

Každá podaná / přijatá stížnost musí být označena datem přijetí a vložena do interního systému evidence stížností včetně scanu stížnosti a předaná zodpovědnému vedoucímu zaměstnanci úseku k řešení.

3. POSTUP VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Zodpovědný zaměstnanec je povinen prošetřit a vyřídit stížnost standardně do 30ti kalendářních dní. Lhůta pro vyřízení začíná plynout první pracovní den následující po dni přijetí stížnosti společností. Pokud není možné danou stížnost vyřídit ve lhůtě 30ti kalendářních dní je zodpovědná osoba povinna před uplynutím této lhůty o tomto stěžovateli písemně vyrozumět.

Pokud je k vyřízení stížnosti zapotřebí součinnosti stěžovatele vyzve ho zodpovědný zaměstnanec písemně ke spolupráci. Tato výzva musí obsahovat upozornění, že řešení stížnosti bude pokračovat až po poskytnutí součinnosti stěžovatele, a že v případě odmítnutí spolupráce nebo nereagování na výzvu do 30ti dní od jejího doručení bude stížnost kvalifikovaná jako neopodstatněná.

Na základě poznatků a zjištění vyplývajících z prošetřování stížnosti vypracuje zodpovědný zaměstnanec odpověď stěžovateli. Z odpovědi musí být zřejmé, zda byla stížnost opodstatněná či neopodstatněná, zdůvodnění postupu a případná přijatá opatření na nápravu vzniklého stavu. Odpověď je odeslána formou obyčejné poštovní zásilky, příp. e-mailem (byla-li stížnost e-mailem obdržena), přičemž jedna kopie včetně originálu stížnosti je uložena na příslušném úseku ve společnosti Credium, a.s.

Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byl stěžovatel písemně informován o výsledku řízení a v případě, kdy je to potřebné, byla přijata opatření na odstranění zjištěných nedostatků nebo příčin jejich vzniku.

Credium, a.s.

Office Park, Bucharova 2657/12, 158 00 Praha 13, telefon: +420 233 064 585, fax: +420 233 064 343, e-mail: info@credium.cz

IČ: 25139886, DIČ: CZ25139886, bankovní spojení: KB Praha 1, č. ú.: 192791850237/0100

Zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 4803

Pokud stěžovatel podal opakovanou stížnost ve stejné věci, zodpovědný zaměstnanec prověří, zda byla původní stížnost správně vyřízena. Pokud byla původní stížnost vyřízena správně a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, zašle zodpovědný zaměstnanec stěžovateli vyrozumění potvrzující skutečnosti uvedené v původní odpovědi a upozornění, že další opakovaná stížnost v té stejné věci, která nebude obsahovat nové skutečnosti, nebude prošetřována. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti k již prošetřované věci, stížnost se vyřizuje dle postupu uvedeného v předcházejících bodech tohoto článku.

Pokud stížnost nebyla vyřešena k plné spokojenosti stěžovatele, je tento oprávněn se obrátit s řešením na ombudsmana, a to pouze pokud společnost vyčerpala veškeré možnosti k vyřešení podané stížnosti.

Credium, a.s.

Office Park, Bucharova 2657/12, 158 00 Praha 13, telefon: +420 233 064 585, fax: +420 233 064 343, e-mail: info@credium.cz

IČ: 25139886, DIČ: CZ25139886, bankovní spojení: KB Praha 1, č. ú.: 192791850237/0100

Zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 4803

Příloha č. 1

Vzor Záznamu stížnosti

ZÁZNAM STÍŽNOSTI

Zaregistrováno v Helpdesku pod číslem: _____



Stěžovatel:	
Kontaktní adresa:	
Telefon:	
E-mail:	
Číslo smlouvy:	
Text stížnosti (včetně návrhu požadovaného řešení):	
Stížnost přijal (<i>Datum + podpis</i>):	Stěžovatel (<i>Datum + podpis</i>):

Credium, a.s.

Office Park, Bucharova 2657/12, 158 00 Praha 13, telefon: +420 233 064 585, fax: +420 233 064 343, e-mail: info@credium.cz

IČ: 25139886, DIČ: CZ25139886, bankovní spojení: KB Praha 1, č. ú.: 192791850237/0100

Zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 4803