

# **System vyřizování stížností a reklamací uživatelů v rámci činnosti poskytování platebních služeb malého rozsahu**

	<b>Zpracoval</b>	<b>Přezkoumal</b>	<b>Schválil</b>
<b>Úsek</b>	-	-	-
<b>Funkce</b>	ředitel	-	ředitel
<b>Jméno</b>	Michal Najman	-	Michal Najman
<b>Datum</b>	1. 12. 2018	-	1. 12. 2018
<b>Podpis</b>		-	

## Obsah

1.	Účel.....	3
2.	Rozsah působnosti.....	3
3.	Reklamační řád.....	3
3.1.	Lhůty.....	3
4.	Odpovědné osoby.....	3
5.	Proces vyřizování stížností a reklamací.....	4
6.	Postupy navazující na vyřizování stížností a reklamací.....	4
7.	Účinnost.....	5

## 1. Účel

Vnitřní předpis „Systém vyřizování stížností a reklamací uživatelů v rámci činnosti poskytování platebních služeb malého rozsahu“ řeší ve společnosti za200.cz obchod s.r.o., IČ 29393299, sídlem Hlučinská 515/201, Petřkovice, 725 29 Ostrava (dále také Společnost), problematiku nastavení a výkonu Systému vyřizování stížností a reklamací uživatelů v rámci činnosti poskytování platebních služeb malého rozsahu, a to včetně stanovení souvisejících postupů a stanovení odpovědnosti odpovědné osoby, resp. jednatele, příslušných zaměstnanců Společnosti, a dalších spolupracujících osob při vyřizování stížností a reklamací v oblasti poskytování platebních služeb malého rozsahu. Systém vyřizování stížností a reklamací uživatelů v rámci činnosti poskytování platebních služeb malého rozsahu se řídí podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

## 2. Rozsah působnosti

Tento vnitřní předpis se vztahuje na jednatele, zaměstnance Společnosti a další spolupracující osoby, jejichž pracovní náplň tvoří agenda poskytování platebních služeb malého rozsahu a kteří jsou zároveň odpovědnými osobami, případně odpovědnou osobou (dále jen „Odpovědná osoba“).

## 3. Reklamační řád

Společnost k naplnění povinností podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, stanovila „Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků (dále také „Reklamační řád“). Veškeré odpovědné osoby jsou povinny být seznámeny a postupovat při vyřizování stížností a reklamací zákazníků v oblasti poskytování platebních služeb malého rozsahu dle pravidel stanovených v Reklamačním řádu, a to v jeho aktuálním znění. O změnách či aktualizaci Reklamačního řádu informuje jednatel společnosti, zaměstnance a další spolupracující osoby, a to neprodleně. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách společnosti.

### 3.1. Lhůty

Všeobecně platí, že Společnost poskytne uživateli odpověď na jeho stížnost nebo reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení. Na žádost uživatele poskytovatel poskytne odpověď v listinné podobě.

Brání-li společnosti překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době podle odstavce 1, sdělí uživateli v době podle odstavce 1 překážky, které mu ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.

## 4. Odpovědné osoby

Jako odpovědná osoba pro vyřizování stížností a reklamací v oblasti poskytování platebních služeb malého rozsahu je určen jednatel společnosti, který zároveň zajišťuje vyřizování stížností a reklamací v souladu s Reklamačním řádem.

## 5. Proces vyřizování stížností a reklamací

1. Odpovědná osoba u podané stížnosti a reklamace ověří, zda byla podaná v souladu s Reklamačním řádem.
2. Odpovědná osoba zároveň ověří a zaznamená totožnost podavatele.
3. V případě, že lze podanou stížnost a reklamaci s ohledem na její charakter a závažnost vyřešit s podavatelem namísto, odpovědná osoba tak neprodleně učiní, v opačném případě sepíše s Podavatelem zápis o jejím podání.
4. Odpovědná osoba, resp. Společnost je povinna stížnost a reklamaci řešit bez zbytečného odkladu. V případě, že reklamační není vyřešena neprodleně namísto, odpovědná osoba navrhne způsob vyřízení stížnosti a reklamací. Zároveň písemně informuje podavatele o jejím přijetí.
5. Odpovědná osoba vyřídí reklamaci a písemně informuje podavatele o způsobu jejím vyřízení.
6. V případě, že není stížnost a reklamační vyřízena ve stanovené lhůtě (15-ti pracovních dní) vycházející z Reklamačního řádu, oznámí tuto skutečnost odpovědná osoba podavateli písemně. Součástí písemného oznámení je uvedení důvodu prodloužení lhůty k vyřízení reklamace a předpokládaný termín, kdy bude reklamační vyřízena, za podmínky dodržení lhůt dle 3.1.
7. V případě, že Podavatel požádá o nové projednání stížnosti a reklamace, odpovědná osoba žádost podavatele posoudí a rozhodne o dalším postupu. O dalším postupu informuje písemně podavatele.
8. Odpovědná osoba vede o každé podané podání evidenci, zahrnující datum podání, způsob řešení, dopad do operačních rizik a přijatá opatření, včetně výsledku podání. Informace o podáních, případných operačních rizicích a způsobu řešení sdílí odpovědná osoba ve společnosti, aby Systém vyřizování stížností a reklamací uživatelů preventivně působil a napomáhal předcházení vzniku stížností.

## 6. Postupy navazující na vyřizování stížností a reklamací

1. Pro potřeby průběžné analýzy údajů o vyřizování stížností a reklamací s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných právních a provozních rizik je odpovědná osoba povinna ke konci každého čtvrtletí připravit shrnutí:
  - a) všech podaných stížností a reklamací za dané období,
  - b) přehled důvodů jednotlivých stížností a reklamací a určení hlavních příčin společných jednotlivým druhům stížností a reklamací,
  - c) analýzu dopadu hlavních příčin na procesy probíhající u Společnosti, včetně těch, kterých se konkrétní stížnosti přímo netýkají,
  - d) návrhy na provedení nápravy hlavních příčin stížností a reklamací,
2. Jednatel Společnosti je povinen zabezpečit realizaci nápravných opatření pro nápravu hlavních příčin a zamezit jejich opakování příčin v budoucnu a dalších případech.

## 7. Účinnost

Tento vnitřní předpis se vydává na dobu neurčitou a nabývá účinnosti dnem nabytí právní moci rozhodnutí České národní banky o povolení k činnosti poskytovatele platebních služeb malého rozsahu vydaném Společnosti.