

Reklamační řád společnosti LB Group Services s.r.o.

Se sídlem: Nádražní 414, 256 01 Benešov

IČO: 05897106

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 272 620

(dále jen “Společnost”)

Tento reklamační řád byl schválením vedením Společnosti s účinností 01.09.2024

Tento reklamační řád upravuje pravidla a postupy komunikace mezi Společností a klienty/dlužníky či jinými osobami při vyřizování reklamací a stížností.

Reklamační řád stanovuje postup a obsahové náležitosti stížností a reklamací, postupy související s jejich podáním, vyřízením a termíny zpracování.

Za stížnost se považuje takové písemné sdělení, ve kterém Klient/dlužník vyjadřuje nesouhlas se samotnou činností Společnosti jako Správce nevýkonného úvěru či spatřuje nedostatek v nesprávném jednání či nečinnosti Společnosti.

Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém Klient uplatňuje vady v plnění samotném ve vztahu k činnosti Správce nevýkonného úvěru.

Stížnosti a reklamace dle tohoto Reklamačního řádu mohou být podány na činnost Společnosti, na činnost jejích zaměstnanců či na jiné osoby, které jsou Společností pověřeny výkonem činnosti spojené se Správou nevýkonných úvěrů.

1. Náležitosti podání stížnosti a reklamace:

1.1.Stížnost či reklamaci může Klient / dlužník Společnosti:

- a) Zaslat dopisem na adresu sídla společnosti
- b) Zaslat e-mailem na adresu info@lb-group.cz

1.2.Stížnost či reklamace by měla být zaslána s označením „Stížnost“ či „Reklamace“

2. Náležitosti samotné stížnosti a reklamace:

2.1.Klient je oprávněn podat stížnost či reklamovat vadu plnění do 30 dní od provedení konkrétní činnosti či služby.

2.2.Každá stížnost či reklamace by měla obsahovat nejméně:

- a) Jméno a příjmení Klienta / dlužníka
- b) Datum narození Klienta / dlužníka
- c) E-mailovou adresu, případně ID datové schránky, telefonní číslo a doručovací adresu pro účely vyřízení stížnosti či reklamace a případně pro doplnění informací pro jejich objektivní posouzení a vyřízení

- d) Důvod podání stížnosti či reklamace (popis skutečnosti, se kterou Klient / dlužník projevuje nespokojenost, okolnosti vzniku, průběh, specifikaci vady, směřuje-li stížnost proti jednání konkrétní osoby, pak specifikovat tuto konkrétní osobu)
- e) Identifikace činnosti či služby, se kterou Klient / dlužník projevuje nespokojenost v rámci své stížnosti či reklamace
- f) Dokumenty, doklady případně jiné informace či údaje k posouzení

2.3. Není-li stížnost či reklamace úplná, je Společnost oprávněna vyzvat Klienta / dlužníka k doplnění výše specifikovaných náležitostí či dalších údajů. Pro tyto účely je Klientovi poskytnuta lhůta 10 kalendářních dnů, která může být po dohodě Společnosti a Klienta prodloužena. Pokud Klient / dlužník požadované náležitosti nedoplní, je Společnost oprávněna stížnost nebo reklamaci vyřídit pouze v případě, pokud to bude možné v rozsahu dodaných dokumentů, dokladů, údajů či informací. Pokud budou podklady k posouzení stížnosti či reklamace pouze částečné nebo žádné, považuje Společnost za správné ty podklady, kterými disponuje.

3. Zpracování stížnosti a reklamace

3.1. Společnost je oprávněna stížnost či reklamaci odmítnout pokud:

- a) Stížnost či reklamaci podala osoba, která není Klientem / dlužníkem Společnosti a neprokázala se zmocněním jednat za Klienta / dlužníka
- b) Podaná stížnost či reklamace neobsahuje náležitosti specifikované v čl. 2.2. tohoto Reklamačního řádu, přes výzvu nebyly náležitosti dodány a zároveň není možné stížnost či reklamace objektivně a relevantně posoudit
- c) Uplynula zákonná lhůta pro podání stížnosti či reklamace (např. po lhůtě pro uchovávání dokumentů)
- d) Předmět stížnosti či reklamace je již zpracováván nebo byl již vyřízen.

3.2. Je-li stížnost či reklamace vyhodnocena Společností jako oprávněná, pak stížnost či reklamace musí být vyřízena ve lhůtě 30 dní od jejího obdržení. Nemůže-li být stížnost či reklamace vyřízena ve lhůtě dle věty první, je příslušný pracovník Společnosti povinen o této skutečnosti bezodkladně informovat Klienta / dlužníka.

3.3. Oddělení interního auditu a DPO následně:

- a) Potvrdí Klientovi / dlužníkovi přijetí stížnosti či reklamace a to způsobem, který je doložitelný
- b) Zkontroluje oprávněnost podání stížnosti či reklamace podle dokladů předložených Klientem / dlužníkem a informací dostupných Společnosti
- c) Zpracuje a shromáždí dokumentaci ke stížnosti či reklamaci
- d) Písemně informuje klienta o vyřízení stížnosti či reklamace, včetně Odůvodnění, tedy uznání stížnosti či reklamace nebo konkrétní důvody pro odmítnutí stížnosti či reklamace.
- e) Veškeré náklady Společnosti spojené se zpracováním a vyřízením reklamace nebo stížnosti nese Společnost sama.

4. Opravné prostředky

4.1. Pokud Klient / dlužník nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti či reklamace, může se obrátit písemně na vedení Společnosti či na jednatele Společnosti. Lhůta pro vyřízení rozkladu je stanovena na 30 dnů.

4.2. Klient / dlužník má právo obrátit se na soud, finančního arbitra, Českou národní banku jako dohledový orgán či jinou instituci a právo Klienta / dlužníka tímto není dotčeno.