CONSUMER FINANCE HOLDING

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI CONSUMER FINANCE HOLDING, a.s.

Consumer Finance Holding, a.s. so sídlom Hlavné námestie 12, 060 01 Kežmarok, IČO: 35 923 130, DIČ: 2021981797, IČ DPH: SK7020000207, zapísaný v Obchodného registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sa, vložka č. 10315/P, (ďalej len „CFH") vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v zmení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok:

1. Účel

1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi CFH a fyzickou osobou, ktorej CFH poskytol finančnú službu v podobe spotrebiteľského úveru (ďalej len „Klient", „finančná služba") vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré CFH vedie na základe uplatnenia nároku Klienta na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných CFH (ďalej len „reklamácia").

1.2 Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch CFH prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom miestom dostupnom spotrebiteľovi a na internetovej stránke CFH www.cfh.sk. Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

1.3 Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a Zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

1.4 Orgánom dozoru, dohľadu a kontroly je Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

2. Postup prijímania a podávania reklamácií

2.1 Reklamáciu je Klient oprávnený podať:

a) písomne na adrese:

- 29. Augusta 3, 058 01 Poprad alebo
- Bernolákova 17, 058 01 Poprad

b) osobne na obchodnom mieste CFH:

- Bernolákova 17, 058 01 Poprad (zákaznícke centrum)
- na pracoviskách Quatro Finančný dom

c) emailom

d) telefonicky na telefónnych číslach:

- 0850 123 440 (Quatro, QuatroCar)
- 0850 123 444 (Triangel, Slovenská požičovňa)

2.2 Z podanej reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka a čo sa ňou sleduje. V podanej reklamácii je potrebné opísať najmä skutočnosti presne identifikujúce reklamovanú činnosť, službu, resp. iný nedostatok finančnej služby poskytnutej zo strany CFH Klientovi. Klient je povinný predložiť spolu s podanou reklamáciou zároveň všetky doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je CFH oprávnený vyzvať Klienta telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že Klient reklamovaný nárok neupresní alebo nedoloží doklady týkajúce sa príslušnej reklamovanej finančnej služby preukazujúce ním tvrdené skutočnosti, CFH bude pri vybavovaní reklamácie vychádzať z dostupných informácií a podkladov.

2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je CFH povinný vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky podanej reklamácie je CFH povinný vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta prostredníctvom bezpečnostných prvkov. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch ak CFH nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne CFH elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie o spotrebiteľskom úvere a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta.

2.4 Bližšiu špecifikáciu evidovania reklamácií rieši samostatný interný dokument Prijatie a riešenie podnetov.

3. Lehoty na podanie a vybavenie reklamácií, práva Klienta

3.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu voči CFH spôsobom uvedeným v článku 2.1 tohto reklamačného poriadku s náležitosťami podľa článku 2.2 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie.

3.2 Po uplatnení reklamácie zo strany Klienta je CFH povinný poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:

a) Klient má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom, a to v 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia. Za zákonné vybavenie reklamácie sa považuje:

- bezodkladné riadne poskytnutie služby (t.j. poskytnutie služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi),
- dohoda o zrušení poskytnutej služby a vyporiadanie všetkých záväzkov,
- poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany CFH za vadné poskytnutie služby,
- odôvodnené zamietnutie.

b) Klient má právo požadovať od CFH, aby CFH:
- poskytoval služby v bežnej kvalite,
- poskytoval služby za dohodnuté ceny,
- správne účtoval ceny pri poskytovaní služieb,
- vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiaval zásadu rovnakého zaobchádzania,
- neukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
- neupieral spotrebiteľovi jeho práva,
- nekonal v rozpore s dobrými mravmi.

c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä právo požadovať, aby:
- bola služba poskytovaná zo strany CFH poskytnutá v súlade so Zákonom č. 129/2010 Z.z., ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany CFH bezodkladne odstránené,
- boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
- bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany CFH za vadné poskytnutie služby.

d) Klient má právo požadovať, aby CFH na základe rozhodnutia Klienta podľa písm. c) tohto bodu určil spôsobom vybavenie reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu poskytnutej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia.

e) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody podľa osobitného predpisu (Občiansky zákonník).

3.3 CFH je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, CFH je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Klientovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

3.4 O vybavení reklamácie rozhodne CFH bezodkladne a o výsledku reklamácie bude Klient informovaný bez zbytočného odkladu písomne najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo odstúpiť od zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

3.5 Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči CFH po celú dobu trvania reklamačného konania.

4. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

4.1 Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza CFH.

5. Postup pri podávaní sťažností na vykonávanie finančného sprostredkovania

5.1 Na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ktorý je v rozpore s príslušnými právnymi predpismi je možné podať sťažnosť adresovanú finančnému agentovi a/alebo CFH ako finančnej inštitúcii. Písomnú sťažnosť je možné poslať aj na orgán dohľadu v zmysle Zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5.2 Finančná inštitúcia a finančný agent sú povinní vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote sú povinní písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže finančná inštitúcia a finančný agent lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

5.3 Bližšiu špecifikáciu evidovania týchto sťažností rieši samostatný interný dokument Riešenie sťažností na FS.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 CFH je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu CFH zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle CFH www.cfh.sk s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

6.2 Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie Klientom.

6.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť **01.06.2017**