**Pravidla a postupy pro vyřizování stížností**

**TOMAN FINANCE GROUP s.r.o.**

**Článek I.**

**Základní ustanovení**

1. Tento předpis vznikl na základě požadavku ust. § 25 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, a ust. § 48 odst. 1 písm. d) zák. č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, dle kterého musí samostatný zprostředkovatel zavést, udržovat a uplatňovat přiměřeně povaze, rozsahu a složitosti své činnosti systém vyřizování stížností (dále jen „***Reklamační řád***“), který zahrnuje i obecná pravidla pro informování o postupu vyřizování stížností.
2. Cílem předpisu je stanovit způsob vyřizování stížností klientů společnosti TOMAN FINANCE GROUP s.r.o., IČ 29458498, se sídlem Mariánské náměstí 495/7, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava (dále jen „***Společnost***“).
3. Tento předpis upravuje zásady vyřizování stížností, způsob jejich podání, lhůty pro jejich vyřízení, způsob kontroly vyřizování stížností a způsob informování klientů o jejich vyřízení.

**Článek II.**

**Definice základních pojmů**

**Klient** fyzická osoba, které byl nebo měl být zprostředkován finanční produkt.

**Poradce** obchodní zástupce Společnosti v postavení vázaného zástupce zapsaný v příslušeném registru České národní banky. Poradce je zmocněn Společností k zastupování společnosti při zprostředkování finančních produktů.

**Stěžovatel** osoba, která podala stížnost některým ze způsobů dle tohoto Reklamačního řádu.

**Stížnost** je projevem nespokojenosti klienta ohledně nabízeného/zprostředkovaného finančního produktu, přístupu či chování poradce, způsobu či výsledku procesu poskytnutí konkrétní služby.

**Článek III.**

**Podání stížnosti, identifikace klienta**

1. Každý klient je oprávněn podat Společnosti stížnost vztahující se ke zprostředkovávané finanční službě nebo vztahující se k nevhodnému, nepřiměřenému či neprofesionálnímu jednání poradce Společnosti.
2. Stížnost je možné podat následujícími způsoby:
3. **Písemným podáním** poštou na adresu sídla Společnosti:

TOMAN FINANCE GROUP s.r.o., Mariánské náměstí 495/7, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava;

Písemné podání je pro urychlení jeho zpracování vhodné označit nadpisem „STÍŽNOST“;

1. **E-mailem** zaslaným na elektronickou adresu: [info@tomanfinance.cz](mailto:info@tomanfinance.cz) a do předmětu zprávy uvést „stížnost“.
2. Totožnost klienta se ověřuje prostřednictvím následujících identifikačních údajů:
3. jméno a příjmení,
4. datum narození,
5. adresa trvalého bydliště (kontaktní adresa).
6. Stížnost musí obsahovat informace o tom, kdo ji podává (v souladu s odst. 3 tohoto článku), datum a předmět stížnosti (viz článek IV.). Je-li stížnost podána písemně rovněž také podpis klienta. Nebudou-li údaje z podání dostačující, vyzve Společnost do 5-ti pracovních dnů stěžovatele k jejich doplnění.
7. Stížnost je povinen uplatnit klient bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnosti, která je předmětem stížnosti.
8. Pokud za klienta podává stížnost jeho zmocněnec, je vyžadována plná moc udělená klientem.

**Článek IV.**

**Předmět stížnosti**

1. Ve stížnosti klienta musí být co nejpřesněji specifikováno, čeho se týká a to především, pokud je to možné, označením finančního produktu, k němuž se stížnost vztahuje (uvedením čísla smlouvy či nabídky). Dále pak se očekává předložení podkladů, kterými klient svoji stížnost zdůvodňuje.
2. Při předložení neúplných podkladů bude klient do 5-ti pracovních dnů vyzván k doplnění chybějících informací tak, aby jeho stížnost mohla být řádně přezkoumána. Ve výzvě k doplnění stížnosti Společnost klienta poučí o tom, že nebude-li jeho stížnost řádně a ve stanoveném termínu doplněna, je oprávněna ji odmítnout.
3. Nebude-li stížnost klientem ve stanovené lhůtě, která nesmí být kratší než 30 dní, řádně doplněna, je Společnost oprávněna ji považovat za nedůvodnou a odmítnout ji bez zahájení jejího prověřování. O odmítnutí stížnosti je společnost povinna klienta informovat.
4. Klient může ve své stížnosti rovněž navrhnout způsoby jejího řešení či nápravy situace, k níž se stížnost vztahuje.

**Článek V.**

**Evidence stížností**

1. Za vyřízení stížností a jejich evidenci odpovídá Společnost, která každou nově doručenou stížnost řádně zaeviduje do seznamu stížností, který vede v elektronické podobě a ve kterém má každá stížnost přiřazeno nezaměnitelné identifikační číslo. Podklady se stížností související se rovněž uloží v elektronické podobě do systému Společnosti.
2. Seznam stížností vedený Společností obsahuje minimálně:
3. identifikační číslo stížnosti,
4. datum přijetí stížnosti,
5. identifikaci klienta,
6. předmět stížnosti,
7. způsob vyřízení stížnosti,
8. datum vyřízení stížnosti.
9. Stížnosti se vyřizují v pořadí, v jakém byly Společnosti doručeny.

**Článek VI.**

**Vyřízení stížnosti**

1. Podle druhu stížnosti jsou rozlišovány stížnosti týkající se finančního produktu obchodního partnera Společnosti a stížnosti týkající se poradce Společnosti.
2. V jednotlivých případech budou dodržovány následující postupy pro jednotlivé typy stížností:
3. **stížnost týkající se finančního produktu obchodního partnera Společnosti** bude postoupena tomuto partnerovi a rovněž poradci Společnosti, který finanční produkt zprostředkoval, a tito budou vyzváni, aby se ke stížnosti vyjádřili;
4. **stížnost týkající se poradce Společnosti** bude postoupena tomuto poradci k vyjádření a současně bude zajištěna veškerá relevantní dokumentace vztahující se k předmětu stížnosti.
5. Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů od jejího doručení Společnosti. Běh této lhůty se přerušuje v případě, že Společnost vyzvala klienta k doplnění jeho stížnosti. Ve výjimečných případech, kdy z důvodusložitosti realizovaného prověřování stížnosti nebude možné standardní lhůtu pro vyřízení dodržet, může Společnost informovat klienta o prodloužení lhůty potřebné k vyřízení, nejdéle však o 60 dnů.
6. O vyřízení stížnosti bude klient informován způsobem komunikace, který uvedl ve své stížnosti jako preferenční. Pokud způsob komunikace nebyl zvolen, bude informován v písemné formě.
7. Společnost zašle ve lhůtě stanovené tímto reklamačním řádem klientovi písemné stanovisko, které vždy musí obsahovat:
8. jasné a srozumitelné stanovisko Společnosti o oprávněnosti či neoprávněnosti podané stížnosti;
9. odůvodnění uvedeného stanoviska s ohledem na zjištěné skutečnosti, především důvody a zjištění, které byly rozhodující pro rozhodnutí o oprávněné stížnosti;
10. vypořádání všech bodů stížnosti;
11. v případě oprávněné stížnosti rovněž opatření, která byla v dané věci ve vztahu ke klientovi přijata, aby byla sjednána náprava vadného stavu.
12. Vyřízení stížnosti nelze ze strany Společnosti zpoplatňovat. Náklady na vyřízení stížnosti nese Společnost.

**Tento reklamační řád je volně dostupný a současně zveřejněn na internetových stránkách společnosti TOMAN FINANCE GROUP s.r.o.:** <http://www.tomanfinance.cz/>

**V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka.**

**Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 15. 6. 2022.**

V Ostravě dne 15. 6. 2022

**Milan Toman Ing. Lukáš Toman**

*jednatel společnosti jednatel společnosti*

**Andrea Vinarská**

*Jednatel společnosti*