

## **Postup při podání stížností, reklamací**

V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou poradcem podnikatelského subjektu Ing. Markéta Hovorková, případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu. Níže je jeho úplné znění.

## **Základní ustanovení**

### **1 Úvodní ustanovení**

1.1 Podnikatelského subjektu Ing. Markéta Hovorková (dále jen nebo „Zprostředkovatel“) je pojišťovací makléřská Zprostředkovatel, která poskytuje služby v oblasti pojištění všech odvětví hospodářství, občanské pojištění i zaměstnanecké programy.

1.2 Zprostředkovatel je povinna poskytovat služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

### **2 Předmět reklamačního řádu**

2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Zprostředkovatele.

2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovateli uzavřela s institucí smlouvu, jejímž předmětem je služba (zejm. v oblasti životního i neživotního pojištění).

2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny služby specifikované v článku 2.2.

2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

### **3 Pojem reklamace a stížnosti**

3.1 Reklamací se rozumí podání zákazníka adresované Zprostředkovateli, ve kterém uvádí, že mu ze strany Zprostředkovateli byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Zprostředkovateli, případně nápravu vzniklého stavu.

3.2 Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Zprostředkovateli nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Zprostředkovatel vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, podřízení pojišťovací zprostředkovatelé).

### **Podání reklamace/stížnosti**

#### **4 Oprávněná osoba**

4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

## **5 Forma a náležitosti reklamace/stížnosti**

5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat alespoň následující údaje:

- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
- b) identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- d) čeho se Zákazník domáhá;
- e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Zprostředkovateli bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Zprostředkovateli, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Zprostředkovateli v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

## **Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti**

### **6 Přijetí reklamace/stížnosti**

6.1 Zprostředkovatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.

6.2 V případě, že Zprostředkovatel zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Zprostředkovateli ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Zprostředkovatel podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Zprostředkovatel oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

6.3 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Zprostředkovateli potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Zprostředkovatel oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

6.4 V případě, že Zprostředkovatel nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

## 7 Vyřízení reklamace/stížnosti

7.1 Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- a) v případě, že na straně Zprostředkovateli skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
- b) v případě, že na straně Zprostředkovateli skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- c) v případě, že na straně Zprostředkovateli nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2 Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Zprostředkovatel vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

## 8 Závěrečná ustanovení

8.1. V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), případně podat žalobu na Zprostředkovatel u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění a spotřebitelského úvěru finanční arbitr – [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce – [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

V Brně, dne 1. 12. 2018