Reklamační řád

INTERNÍ SMĚRNICE	
Společnost:	**BrokerPro s.r.o.**
Obsah:	Reklamační řád
Přílohy:	
Určena:	Zaměstnancům a všem spolupracovníkům společnosti, zejména vázaným zprostředkovatelům, doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelům a jejich spolupracovníkům
Schválil:	Antonín Veselský

Obsah:

I. Úvodní ustanovení
II. Předmět reklamačního řádu
III. Pojem reklamace a stížnosti
IV. Oprávněná osoba
V. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti
VI. Přijetí reklamace/stížnosti
VII. Vyřízení reklamace/stížnosti
VIII. Evidenční povinnosti
IX. Ostatní ustanovení
X. Závěrečná ustanovení

Základní ustanovení

I. Úvodní ustanovení

1. Společnost **BrokerPro s.r.o.** (dále jen **„Společnost“**) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „**ZDPZ**“).

2. Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

3. Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný jednatel Společnosti.

II. Předmět reklamačního řádu

1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.

2. Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.

3. Pro účely reklamačního řádu se pracovníkem Společnosti rozumí zaměstnanec společnosti, vázaný zástupce případně statutární zástupce nebo zaměstnanec vázaného zástupce, doplňkový pojišťovací zprostředkovatel případně jeho statutární zástupce nebo zaměstnanec doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele.

4. Potenciálním klientem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby.

5. Pravidla uvedená v tomto vnitřním předpisu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností klientů vůči tvůrcům produktům s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

III. Pojem reklamace a stížnosti

1. **Reklamací** se rozumí oznámení klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.

2. **Stížností** se rozumí oznámení klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na konkrétní jednání zaměstnanců či jiných pracovníků Společnosti.

Podání reklamace/stížnosti

IV. Oprávněná osoba

1. Reklamaci je oprávněn podat pouze klient.

2. Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti.

3. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta resp. potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za klienta / potenciálního klienta[1].

4. V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, klienti a potenciální dohromady dále označováni jako „Klienti“.

V. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu a musí být zaslána na adresu provozovny Společnosti **BrokerPro s.r.o., Osadní 26, 170 00 Praha 7** nebo prostřednictvím emailu na adresu: **info@brokerpro.eu**

2. Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
   - označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
   - identifikační údaje Klienta – 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;
   - předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
   - čeho se Klient domáhá;
   - datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.

3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti 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 Klient dozvěděl.

4. Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti.

5. Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné

[1] Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátní kanceláří.

Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

VI. Přijetí reklamace/stížnosti

1. Reklamaci a stížnost přijímá jednatel Společnosti.

2. Jednatel 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.

3. V případě, že jednatel Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Klienta k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje jednatel nebo osoba pověřená výkonem compliance podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní od doručení výzvy), je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

4. V případě, že Klient, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Klient písemně vyrozuměn.

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

6. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen **„Finanční instituce“**), jednatel Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. V případě, že se stížnost či reklamace Klienta vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu, předá Společnost tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Klientovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

VII. Vyřízení reklamace/stížnosti

1. Jednatel Společnosti je povinen ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Klientem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.

2. V případě potřeby je jednatel Společnosti oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

3. Jednatel Společnosti je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:

    a. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Klient domáhá, nebo

    b. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; Klientovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo

c. v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

4. Jednatel Společnosti své rozhodnutí řádně odůvodní.

5. Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje jednatel Společnosti s Klientem vždy jasně a srozumitelně.

6. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Klienta neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamace.

7. Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

Evidence reklamací/stížností

VIII. Evidenční povinnosti

1. Jednatel Společnosti a osoba pověřená výkonem compliance jsou v souvislosti s příchozími reklamacemi a stížnostmi povinni evidovat a archivovat následující dokumenty:
   - originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí,
   - kopii výzvy, pokud se výzva vyhotovuje,
   - odpověď Klienta na výzvu, pokud ji poskytne,
   - vyrozumění Klienta, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
2. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě.
3. Dokumenty Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

IX. Ostatní ustanovení

Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.

V případě, že Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - www.coi.cz. O této skutečnosti Společnost informuje Klienta v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

X. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.