REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Společnost ČPP Servis, s.r.o., se sídlem Praha 4, Michle, Budějovická 778/3, PSČ 140 00, IČO: 077 06 341, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 304974 (dále jen „**Společnost**“), oprávněná vykonávat činnost samostatného zprostředkovatele ve smyslu § 6 zákona č. 170/2018 sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o distribuci pojištění**“), vydává v zájmu efektivního plnění svých úkolů a zákonných povinností tento reklamační řád upravující pravidla vyřizování stížností a reklamací.

1.2. Společnost vykonává činnost samostatného zprostředkovatele pojištění prostřednictvím svých zaměstnanců nebo jiných oprávněných osob dále jen („Pracovníci“). Za činnost osob, jejichž prostřednictvím tuto činnost vykonává, nese Společnost právní odpovědnost. S ohledem na výše uvedené je tento reklamační řád závazný pro Společnost, její orgány i zaměstnance.

1.3. Tento reklamační řád je vyvěšen na webových stránkách Společnosti na adrese www.cppservis.cz, a je rovněž k dispozici na vyžádání u každého Pracovníka Společnosti.

2. PŘEDMĚT REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

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

2.2. Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s pojišťovnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění.

2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto dokumentu rozumí osoba, které je nabízena finanční služba specifikovaná v odst. 2.2. tohoto článku.

3. POJMY REKLAMACE A STÍŽNOST

3.1. Reklamací se rozumí podání vyjádření nespokojenosti adresované Společnosti nebo jejím Pracovníkům ze strany právnické nebo fyzické osoby ve spojitosti se službou, která byla dané osobě poskytnuta v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

3.2. Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti adresované Společnosti nebo jejím Pracovníkům ze strany právnické nebo fyzické osoby, ve kterém si tato osoba stěžuje na nepatřičné jednání Pracovníků, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost.

3.3. Reklamací ani stížností není běžná komunikace v rámci poskytování služeb, žádosti o uzavření smlouvy a žádosti o informace nebo objasnění.

3.4. Za reklamaci nebo stížnost se dále nepovažuje podání mající následující charakter:

a) podnětu, kterým fyzická nebo právnická osoba pouze navrhuje způsob zkvalitnění činnosti Společnosti,
b) anonymu.

4. OPRÁVNĚNÁ OSOBA

4.1. Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.

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

4.3. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být písemná plná moc udělená zákazníkem/potenciálním zákazníkem, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka. Plná moc musí mít nejméně následující náležitosti:

a) identifikaci zmocnitele – zákazníka/potenciálního zákazníka,
b) identifikaci zmocněnce – zástupce,
c) jasná specifikace účelu zmocnění a rozsahu oprávnění k jednání za zákazníka/potenciálního zákazníka,
d) podpisy zmocnitele a zmocněnce, které nemusí být úředně ověřeny.

5. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE A STÍŽNOSTI

5.1. Reklamace nebo stížnost může být zákazníkem/potenciálním zákazníkem činěna především písemnou formou prostřednictvím adresy ČPP Servis, s.r.o., Praha 4, Michle, Budějovická 778/3, PSČ 140 00 nebo elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy info@cppservis.cz.cz. Reklamace nebo stížnost může být zákazníkem/potenciálním zákazníkem podána také telefonicky na klientské lince Společnosti 957 444 555, případně doručena datovou schránkou.

5.2. Reklamace nebo stížnost učiněná písemnou formou, elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy či datovou schránkou, musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých Společnost přešetří její odůvodněnost, a to zejména:

a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost,
b) identifikační údaje zákazníka/potenciálního zákazníka,
c) popis předmětu reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána a čeho se zákazník/potenciální zákazník domáhá,
d) datum a podpis zákazníka/potenciálního zákazníka, případně jeho zmocněnce,
e) veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace nebo stížnosti.

5.3. Je-li reklamace nebo stížnost učiněná telefonicky, přijímající Pracovník vždy vyhotoví o reklamaci nebo stížnosti písemný záznam s uvedením:

a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost,
b) identifikačních údajů zákazníka/potenciálního zákazníka,
c) jeho telefonního čísla či dalšího kontaktu,
d) popisu předmětu reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána a čeho se zákazník/potenciální zákazník domáhá,
e) data a místa vyhotovení záznamu,
f) identifikace toho, kdo záznam sepsal.

5.4. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti je Společnost oprávněna hovory nahrávat. O nahrávání je zákazník/potenciální zákazník informován na začátku hovoru. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů klientů, dostupném na webových stránkách Společnosti.

5.5. 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 zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.

6. PŘIJETÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI

6.1. Společnost potvrdí zákazníkovi/potenciálnímu zákazníkovi přijetí reklamace nebo stížnosti bez zbytečného odkladu po jejím obdržení. Potvrzení přijetí reklamace nebo stížnosti bude učiněno primárně písemně (např. dopisem, e-mailem), případně ústně (telefonicky).

6.2. V případě reklamace nebo stížnosti, u níž lze důvodně předpokládat, že bude vyřízena ve lhůtě do 7 dnů od jejího přijetí, není Společnost povinna výslovně potvrdit zákazníkovi/potenciálnímu zákazníkovi její přijetí.

6.3. V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4. nebo článkem 5., případně pokud nebude reklamaci nebo stížnost považovat za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve (poštou, e-mailem) osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k jejímu doplnění nebo k nápravě. V této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (ne kratší než 14 dnů) od doručení výzvy, Společnost reklamaci nebo stížnost vyřídí podle neúplných údajů, bude-li to možné, a v opačném případě reklamaci nebo stížnost zamítne jako neoprávněnou. Do doby doplnění nebo nápravy reklamace nebo stížnosti neběží lhůta pro její vyřízení.

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

6.5. Týká-li se reklamace nebo stížnost nespokojenosti s chováním, vystupováním, komunikací, produktem či službami pojišťovny, pro kterou Společnost vykonává pojišťovací zprostředkovatelskou činnost, Společnost reklamaci nebo stížnost od zákazníka/potenciálního zákazníka přijme a následně ji postoupí příslušné pojišťovně, přičemž o tomto postoupení zákazníka/potenciálního zákazníka neprodleně informuje. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u příslušné pojišťovny jsou stanoveny jejím reklamačním řádem.

6.6. Obdrží-li Společnost reklamaci nebo stížnost, která se netýká jí vykonávaných činností nebo která směřuje vůči jinému subjektu než pojišťovně, pro kterou Společnost vykonává pojišťovací zprostředkovatelskou činnost, informuje o své věcné nepříslušnosti k řešení předmětné reklamaci nebo stížnosti zákazníka/potenciálního zákazníka, a to bez zbytečného odkladu.

7. VYŘÍZENÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI

7.1. Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů nebo vnitřních předpisů Společnosti způsobem, který zákazník/potenciální zákazník tvrdí, je Společnost povinna reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník/potenciální zákazník domáhá, nebo

b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník v reklamaci uvádí, je povinna reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi 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 závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník v reklamaci či stížnosti uvádí, je Společnost povinna reklamaci či stížnost zamítnout jako neoprávněnou.

7.2. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka/potenciálního zákazníka k doplnění reklamace či stížnosti.

7.3. Reklamace nebo stížnost je vyřízená odesláním vyřizovacího dopisu (poštou, e-mailem) zákazníkovi/potenciálnímu zákazníkovi.

8. STRATEGIE SPRÁVY REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

8.1. V rámci správy reklamací a stížnosti Společnost dbá na to, aby její Pracovníci jednali kvalifikovaně,

čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků/potenciálních zákazníků.

8.2. Odpovědnou osobou za správu stížností a reklamací zákazníků/potenciálních zákazníků je osoba zastávající funkci „Compliance officer“. Compliance officer pravidelně vyhodnocuje funkčnost systému vyřizování stížností a reklamací tak, aby bylo zajištěno, že jsou řešena veškerá rizika nebo problémy.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, je oprávněn:

a) obrátit se na Compliance officera, kterým je Mgr. Lenka Pánková, e-mail: lenka.pankova@cppservis.cz, tel.: 776 292 656, nebo
b) obrátit se na pojišťovnu, se kterou zákazník uzavřel smlouvu, jejímž předmětem je pojištění, nebo
c) obrátit se na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, nebo
d) podat žalobu na Společnost u věcně a místně příslušného soudu.

9.2. Pokud je zákazník nebo potenciální zákazník spotřebitelem, je dále oprávněn obrátit se na subjekt alternativního řešení sporu, a to:

a) v oblasti životního pojištění na finančního arbitra, a to podáním návrhu dle postupu uvedeného na www.finarbitr.cz.
b) v oblasti, kde není dána působnost finančního arbitra na Českou obchodní inspekci, a to podáním návrhu dle postupu uvedeného na www.coi.cz.
c) v oblasti pojištění, kde není dána působnosti finančního arbitra, se můžete obrátit na Ombudsmana ČAP. Působnost Ombudsmana ČAP není dána u nároků poškozených u pojištění odpovědnosti (včetně pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel) a u sporů ze zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele. Postup je uveden na stránkách https://www.ombudsmancap.cz.

9.3. Stížnosti a žádosti týkající se zpracování osobních údajů vyřizuje pověřenec pro ochranu osobních údajů Společnosti, Mgr. Ivana Nemcová, e-mail: dpo@fcppservis.cz; postup a práva subjektů údajů jsou popsány v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů klientů. Tím není dotčeno právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7).