

Reklamační řád

Postup vyřizování stížností a reklamací zákazníků / potenciálních zákazníků a třetích osob

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

1.1. Společnost TICHÝ CONSULTING, s.r.o., se sídlem Pod lesem 1786/19, 360 01 Karlovy Vary, IČ: 26337754 (dále jen „Společnost“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „ZDPZ“).

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

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

2. Předmět vnitřního předpisu

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

2.2. Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění).

2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny pojišťovací služby specifikované v článku 2.2.

3. Pojem reklamacie a stížnosti

3.1 Reklamací se rozumí podání zákazníka 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.

3.2 Stížností se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

Podání reklamacie / stížnosti

4. Oprávněná osoba

4.1 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

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

4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka/ potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za zákazníka/potenciálního zákazníka (Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem).

4.4 V případě pojistných produktů může stížnost či reklamací podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, zákazníci a potenciální zákazníci dohromady dále označovány jako „Zákazníci“.

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 Společnosti 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 Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již 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 s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

Přijetí a vyřízení reklamace / stížnosti

6. Přijetí reklamace / stížnosti

6.1 Reklamaci a stížnost přijímá jednatel Společnosti (dále jen oprávněná osoba).

6.2 Oprávněná osoba Společnosti 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.

6.3 V případě, že oprávněná osoba Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka 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 Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

6.4 V případě, že Zákazník, 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 Zákazník písemně vyrozuměn.

6.5 V případě, že oprávněná osoba Společnosti 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.

6.6 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „Finanční instituce“), jednatel Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka 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. Vyřízení reklamace / stížnosti

7.1 Oprávněná osoba Společnosti je povinna prozkoumat skutečnosti tvrzené Zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.

7.2 V případě potřeby je oprávněná osoba Společnosti oprávněna 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.

7.3 Oprávněná osoba Společnosti je povinna 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 Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo

b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost 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 Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.4 Oprávněná osoba Společnosti je povinna svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.

7.5 Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje Oprávněná osoba Společnosti se Zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.

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

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

Evidence reklamací / stížností

8. Evidenční povinnost

8.1 Oprávněná osoba Společnosti je v souvislosti s příchozími reklamacemi a stížnostmi povinen evidovat a archivovat následující dokumenty:

a) originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,

b) kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,

c) odpověď Zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,

d) vyrozumění Zákazníka podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.

8.2 Oprávněná osoba Společnosti vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.

8.3 Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

Ostatní ustanovení

V případě, že Zákazník 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. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce - www.coi.cz nebo Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven (www.ombudsmancap.cz). V případě smluv uzavřených online je možné využít také platformu pro řešení spotřebitelských sporů, která je dostupná na stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. O této skutečnosti Společnost informuje Zákazníka v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

Závěrečná ustanovení

V zájmu Společnosti je přísné dodržování postupu při vyřizování stížností a reklamací zákazníků, potencionálních zákazníků a třetích osob. V případě vzniku škody společností zaviněním konkrétních zaměstnanců bude tato následně uplatňována postupem stanoveným obecně závaznými právními předpisy.

Tato informace je platná a účinná od 1.1.2024