

Jak postupovat při podání stížnosti a v případě reklamace

PORTIS, s.r.o. (dále jen „Zprostředkovatel“) je samostatný pojišťovací zprostředkovatel, který poskytuje služby v oblasti pojištění a svou činnost vykonává s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

Předmětem tohoto dokumentu je **stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací** zákazníků a potenciálních zákazníků Zprostředkovatele.

Zákazníkem, resp. potenciálním zákazníkem (dále jen „Zákazník“) se rozumí osoba, která uzavřela se Zprostředkovatelem smlouvu, jejímž předmětem je služba zastupování zákazníka, resp. potenciálního zákazníka ve všech otázkách pojištění.

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

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

Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

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, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.

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

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

- a) označení, že se jedná o reklamací 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.

Reklamace nebo stížnost musí být doručena Zprostředkovateli 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.

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

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 výše uvedené.

V případě, že Zprostředkovatel zjistí, že reklamace nebo stížnost nemá požadované náležitosti - viz. výše, 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 stanoví Zprostředkovatel podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout.

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 reklamace nebo stížnost nemá potřebné náležitosti a není tedy možné ji v důsledku toho řešit, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

V případě, že Zprostředkovatel nezjistí, že reklamace nebo stížnost nemá požadované náležitosti, případně požadované informace byly doplněny, přistoupí k vyřízení reklamace nebo stížnosti.

Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem nebo
- v případě, že na straně Zprostředkovatele 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 přízná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

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 Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

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, 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 a spotřebitelského úvěru finanční arbitr – www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů **zejména neživotního pojištění** a doplňkového penzijního spoření **Česká obchodní inspekce – www.coi.cz.**

V Praze dne 1.1.2020

Ing. Petr Šodek

Portis s.r.o.

Chodovská 228/3

141 00 Praha 4, Czech Republic

Mobile: +420 602 426 761

E-mail: petr.sodek@portis.cz