

Reklamační řád

ev. č. 4/2019

Společnost: ACTIVUM s.r.o.
IČO: 27179591
Sídlo: Psárská 1347/1, Michle, 141 00 Praha 4

Účinnost: od 1.2.2019
Schválil: David Voska, jednatel

Na vědomí: uveřejněn na internetových stránkách Společnosti, tj. všem klientům a
potencionálním klientům a všem Pracovníkům ve smyslu čl. II odst. 3
Řádu

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Společnost **Activum s.r.o.**, se sídlem Psárská 1347/1, Michle, 141 00 Praha 4, IČ: 257840822 (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „**ZoDPZ**“).

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

3. Společnost musí být po celou dobu své činnosti samostatného zprostředkovatele pojištění pojištěna pro případ povinnosti nahradit zákazníkovi škodu způsobenou porušením některé ze svých povinností.

II. DEFINICE POJMŮ

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.

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

3. Pracovníkem se rozumí všichni zaměstnanci Společnosti, vázaní zástupci, doplňkoví pojišťovací zprostředkovatelé, případně statutární orgány a zaměstnanci vázaných zástupců a doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů, a další osoby spolupracující se Společností.

III. PODÁNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

1. Reklamací či stížností je oprávněn podat pouze zákazník, pojištěný či jiná osoba, která může být dotčena službou poskytovanou Společností.

2. Potencionální zákazník, tj. osoba, se kterou bylo jednáno o možném poskytování služeb Společnosti, nicméně nebyla s ní uzavřena žádná smlouva, resp. nebyla jí poskytnuta služba zprostředkování pojištění, je oprávněn podat pouze stížnost.

3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti v písemné formě (listinné, elektronické na emailové adrese activum@activum.cz) 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 – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- d) čeho se Zákazník domáhá;
- e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

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 předchozím odstavci.

5. 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.

6. Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

IV. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI

1. Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný jednatel Společnosti, všichni pracovníci, kterým byla reklamace či stížnost doručena ve smyslu čl. III odst. 3 nebo 4 tohoto Řádu, jsou proto povinni předat reklamaci/stížnost jednateli, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou pracovních dnů od jejího doručení či sepsání záznamu.

2. Jednatel Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat splnění formálních náležitostí dle čl. III tohoto Řádu. V případě, že jednatel Společnosti zjistí rozpor s formálními náležitostmi, vyzve písemně stěžovatele k doplnění nebo nápravě v přiměřené lhůtě (ne kratší než 10 pracovních dnů) s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude podání doplněno, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O následném odmítnutí reklamace/ stížnosti z těchto důvodů bude stěžovatel písemně vyrozuměn.

3. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti pojišťovny, která poskytuje zákazníkovi pojištění (dále jen „**Pojišťovna**“), jednatel Společnosti zajistí její bezodkladné předání Pojišťovně a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je předmětná Pojišťovna. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Pojišťovna stanovuje reklamační řád příslušné Pojišťovny.

4. V případě, že jednatel Společnosti nezjistí u podané reklamace/stížnosti žádný rozpor s článkem III. řádu a reklamace/stížnost se bude vztahovat k činnosti Společnosti, je jednatel povinen věcně přezkoumat skutečnosti tvrzené stěžovatelem v podané reklamaci/stížnosti a od nich se odvíjející nároky stěžovatele, a to vždy v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká, a případně též s dalšími pracovníky či externími subjekty poskytujícími právní služby či služby compliance.

5. Na základě uvedeného věcného přezkumu jednatel reklamaci/stížnost

- a) uzná v plném rozsahu nárokované nápravy/odškodnění;
- b) zamítne v plném rozsahu jako neopodstatněnou;
- c) částečně uzná a ve zbývajícím rozsahu jako neopodstatněnou zamítne;

příčemž svůj závěr je jednatel povinen řádně odůvodnit.

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

V. EVIDENCE REKLAMACÍ/STÍŽNOSTÍ

Jednatel Společnosti vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností a je povinen archivovat nejméně po dobu pěti (5) let podanou reklamaci/stížnost (s případnou plnou mocí), navazující korespondenci obou stran a rozhodnutí jednatele, včetně odůvodnění.

VI. OSTATNÍ USTANOVENÍ

V případě, že stěžovatel 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 rovněž oprávněn obrátit se na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti neživotního pojištění a doplňkového penzijního spoření Česká obchodní inspekce - www.coi.cz, či na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven - www.ombudsmancap.cz. O této skutečnosti Společnost informuje stěžovatele též v klientské dokumentaci.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento řád včetně jeho případných změn schvalují jednatelé Společnosti.
2. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.2.2019.
3. Jednatelé Společnosti provádí průběžnou kontrolu naplňování této směrnice Pracovníky a zajišťují průběžně její soulad s aktuálním zněním ZoDPZ a jinými závaznými předpisy.