



REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

Společnost Broker Vision s.r.o. IČO 246 69 245, se sídlem Václavské náměstí 819/43, 110 00 Praha (dále jen „Zprostředkovatel“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem ve smyslu § 5 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPZ“).

Zprostředkovatel je povinen poskytovat služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

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

Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovatele uzavřela pojistnou smlouvu.

Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto dokumentu rozumí osoba, které jsou nabízeny služby.

3. Pojem reklamace a stížnosti

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 nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Zprostředkovatele nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Zprostředkovatel vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci).

4. Podání reklamace/stížnosti

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 nebo potenciálního zákazníka Zprostředkovatele. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka.

Reklamací nebo stížností musí mít písemnou podobu.

Reklamací nebo stížností musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat alespoň následující údaje:

- označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
- identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního 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;
- předmět reklamací nebo stížností – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána;
- čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
- datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

Reklamací nebo stížností musí být doručena Zprostředkovateli bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.

Reklamací nebo stížností může být podána i na osobním jednání se zástupcem Zprostředkovatele, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Zprostředkovatele v rozsahu údajů uvedených v článku 4

5. Přijetí a vyřízení reklamací/stížností

Zprostředkovatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamací nebo stížností přezkoumat, zda je reklamací nebo stížností podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamací nebo stížností splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 4.

V případě, že Zprostředkovatel zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížností za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamací nebo stížností 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 stanovuje 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 je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi investiční službu (dále jen „Finanční instituce“), Zprostředkovatel zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje zákazníka/potenciálního 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.

6. Vyřízení reklamace/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 nebo potenciální zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci či stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném zákazníkem a přiznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
- v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník v reklamaci uvádí, je povinen 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
- v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník v reklamaci uvádí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

Zprostředkovatel je povinen vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního 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 Zprostředkovatel vyzval zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.



7. Závěrečná ustanovení

V případě, že zákazník nebo potenciální 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. Dále se může obrátit na orgán mimosoudního řešení sporů Finančního arbitra www.finarbitr.cz, na Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování casfpz.cz. V případě jiného než životního pojištění též na Českou obchodní inspekci (tel.: 296 366 360, Štěpánská 15, Praha 2, 120 00) www.coi.cz a na kancelář ombudsmana České kanceláře pojistitelů www.ombudsmancap.cz.

V Praze, dne 31.05.2021

Petra Jiráková

Jednatelka společnosti