

Řízený dokument č. 6

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Nabývá účinnosti dne

1. 12. 2018

1. ÚVOD

- 1.1 Reklamační řád společnosti ASTORIE a.s. (dále jen „ASTORIE“) stanoví postup:
- 1.1.1 pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností klientů ASTORIE (dále jen „Reklamacce“)
- 1.1.2 pro podávání, vyřizování a evidenci námětů a pochval spokojenosti klientů ASTORIE (dále jen „Pochvala, reference, reakce“)

2. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 Společnost ASTORIE v rámci svého předmětu podnikání vykonává zejména činnost samostatného zprostředkovatele podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“); činnost investičního zprostředkovatele podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „ZPKT“) a zákona č. 427/2012 Sb., o doplňkovém penzijním spoření (dále jen „ZDPS“); činnost zprostředkovatele dle zákona č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem (dále jen „ZPP“); činnost samostatného zprostředkovatele dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „ZSÚ“) nebo jinou zprostředkovatelskou činnost. Tuto činnost vykonává také prostřednictvím svých smluvních partnerů, kterými jsou zejména vázaní zástupci samostatného zprostředkovatele nebo vázaní zástupci investičního zprostředkovatele a další osoby vykonávající pro ASTORIE činnost svým předmětem obdobnou zprostředkování (dále také „Zástupce“).
- 2.2 Reklamacce se rozumí sdělení námitek k provedenému postupu ASTORIE, k chování nebo jednání Zástupce, k nedostatkům technického charakteru (např. chybně navedeným identifikačním údajům do evidenčních systémů apod.), k neplnění časových lhůt různorodého charakteru, k výsledku provedené činnosti, zejména obsahujícímu chybný číselný nebo alfanumerický údaj, a k nesprávně vyplněným či zpracovaným dokumentům, jsou-li tyto v rozporu s platnými právními předpisy, vnitřními předpisy ASTORIE nebo jinou pro ASTORIE nebo Zástupce závaznou normou. Ostatní podání budou posuzována jako podněty a návrhy k jejichž projednání je stanoven postup uvedený v manuálu ombudsmana vydaného ASTORIE.
- 2.3 Ustanovení upravující výslovně pouze Reklamacce se použijí také na stížnosti a to zcela nebo v přiměřeném rozsahu v závislosti na významu dotčeného ustanovení.

3. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

- 3.1 Klient je oprávněn podávat Reklamacce pouze způsobem stanoveným tímto Reklamačním řádem.
- 3.2 Klient je povinen uvést své identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné jeho určení. Zejména je povinen uvést:
- 3.2.1 Klient fyzická osoba:
- své jméno, příjmení
 - adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu
 - rodné číslo (případně datum narození)
 - IČ pokud se jedná o fyzickou osobu podnikající
 - telefon
 - identifikační údaje svého Zástupce, případně
 - identifikační číslo produktu (například číslo smlouvy nebo alespoň název produktu, případně obchodního partnera, o jehož produkt se jedná), kterého se Reklamacce týká.

3.2.2 Klient právnická osoba:

- obchodní název společnosti
- adresu sídla společnosti nebo kontaktní adresu
- IČ společnosti
- telefon zastupující osoby (jednatele, statutárního orgánu, právního zástupce apod.)
- identifikační údaje svého Zástupce, případně
- identifikační číslo produktu (například číslo smlouvy nebo alespoň název produktu, případně obchodního partnera, o jehož produkt se jedná), kterého se Reklama týká.

Pro operativnější řešení Reklama je vhodné uvádět i e-mailové a telefonické spojení.

3.3 Klient je dále povinen co nejuplněji a srozumitelnou formou uvést:

- důvody Reklama
- jak k reklamované skutečnosti (Reklamací) došlo
- případně požadavek, jakým způsobem má být Reklama vyřízena.

3.4 Tvzené skutečnosti je Klient povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů osvědčujících tvrzené skutečnosti. Kopie zásadních dokumentů je Klient povinen doložit úředně ověřené.

3.5 Na vyzvání je Klient povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady Reklama. Za tímto účelem je mu poskytnuta lhůta 7 dnů, která může být po dohodě s Klientem přiměřeně prodloužena. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoúčelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací Klienty.

3.6 Lhůta pro doplnění podání se nepočítá do běhu lhůty podle čl. 6 odst. 6.1.

4. DŮVODY ODMÍTNUTÍ PODANÉ REKLAMACE

4.1 Přijetí a další zpracování Reklama může být odmítnuto, jestliže:

4.1.1 Reklamací podala osoba, která není Klientem ASTORIE a nebyla ani prokazatelně kontaktována Zástupcem s nabídkou služeb ASTORIE a.s. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo Reklamací podal.

4.1.2 Reklama nespĺňuje způsob, formu nebo nejsou splněny náležitosti Reklama určené tímto Reklamačním řádem, a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu.

4.1.3 Vyřizování Reklama již probíhá.

4.1.4 Ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno.

4.1.5 Uplynula lhůta pro podání Reklama.

4.1.6 Uplynula skartační lhůta pro relevantní typ dokumentů.

4.2 Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení Reklama podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb či pro zahájení řízení o sankci s příslušným Zástupcem.

5. PŘÍJEM REKLAMACE

5.1 Reklamacie Klientem jsou předkládány ASTORII následujícími způsoby:

- e-mailovou zprávou
- webovým rozhraním
- telefonicky
- poštou (písemně)
- osobně (např. prostřednictvím Knihy připomínek a námětů na kterékoli kanceláři ASTORIE)

5.2 Příjem Reklamací probíhá v závislosti na zvolené formě podání některým z níže uvedených způsobů:

5.2.1 Příjem Reklamací e-mailovou zprávou probíhá prostřednictvím adresy elektronické pošty ombudsman@astorieas.cz. Zákazník do předmětu zprávy uvede „Reklamacie“. Zpráva elektronické pošty je automaticky distribuována odpovědné osobě ASTORIE.

5.2.2 Příjem Reklamací webovým rozhraním probíhá prostřednictvím webového rozhraní www.astorieas.cz/ombudsman.

5.2.3 Příjem Reklamací telefonicky probíhá prostřednictvím infolinky na telefonním čísle (+420) 731 122 991. ASTORIE si vyhrazuje právo každý telefonický hovor zaznamenat na záznamovém zařízení.

5.2.4 Příjem Reklamací poštou (tedy písemně) probíhá na adrese ASTORIE a.s., Ombudsman, Rembrandtova 439/10, 400 01 Ústí nad Labem.

5.2.5 Příjem Reklamací podané osobně, zejména na některé kanceláři ASTORIE, musí být proveden zápisem do Knihy připomínek a námětů, a to přímo Klientem, který je povinen Klient i vlastnoručně podepsat. Na vyžádání je možné Klientovi vyhotovit kopii takto podepsaného podání.

5.2.6 Příjem Reklamací datovou schránkou (tedy písemně) - ID az6cw5g.

5.2.7 Příjem Reklamací je pověřený pracovník povinen Klientovi neprodleně písemně potvrdit.

6. ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE

6.1 Reklamacie jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí v co nejkratší době. Lhůta pro vyřízení Reklamacie činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem obdržení Reklamacie.

6.2 V případě, že Reklamacie nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude Klient informován o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení Reklamacie.

6.3 Reklamacie vyřizuje zpravidla institut Ombudsmana.

7. INFORMOVÁNÍ KLIENTA (STĚŽOVATELE) O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ NESHODY

7.1 Reklamacie přijaté telefonicky mohou být vyřízeny telefonicky nebo písemně. Telefonické vyřízení Reklamacie může být zaznamenáno na záznamové zařízení. O této skutečnosti musí být však Klient dopředu upozorněn.

- 7.2 Reklamacie zpracované písemně a přijaté e-mailovou zprávou nebo poštou jsou vyřizovány v písemné formě. Písemné odpovědi jsou zasílány na uvedenou adresu odesílatele, a to prostřednictvím elektronické pošty nebo formou poštovní zásilky.
- 7.3 Odpověď je archivována spolu s příslušným záznamem Reklamacie a souvisejícími podklady.
- 7.4 V případech, kdy ASTORIE obdrží v pořadí třetí Reklamaci od jednoho Klienta k totožné problematice, na níž již bylo Klientovi opakovaně reagováno, a Klient byl obeznámen se stanoviskem ASTORIE a současně nepředložil nové skutečnosti či důkazy, které by jeho tvrzení potvrdily, není ASTORIE povinna na tuto stížnost dále reagovat.

8. OPRAVNÉ PROSTŘEDKY PROTI ROZHODNUTÍ

- 8.1 Pokud není Klient spokojen s vyřízením Reklamacie, může se písemně obrátit na předsedu představenstva ASTORIE. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení Reklamacie.
- 8.2 Právo Klienta obracet se na soudy, případně Českou národní banku, Finančního arbitra, Českou obchodní inspekci či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčena.

9. PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM ASTORIE

- 9.1 ASTORIE vítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům.
- 9.2 Předání a vyřízení námětů a připomínek se řídí stejnými pravidly, jako přijetí a vyřízení Reklamací uvedené v tomto Reklamačním řádu.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Reklamační řád je vnitřním předpisem společnosti ASTORIE a.s.
- 10.2 Reklamační řád je dostupný i na všech kancelářích ASTORIE. Na vyžádání Klienta je možné jej zaslat e-mailem.