

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost CESIA s.r.o. (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 finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2. Předmět reklamačního řádu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3 Potenciálním klientem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4 Pravidla uvedená v reklamačním řádu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností klientů vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání klienta 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, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

Podání reklamace/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze klient.

4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti.

4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta / potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamací nebo stížností potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnítele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížnost za klienta / potenciálního klienta¹.

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

5. Forma a náležitosti reklamací/stížností

5.1 Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu a **musí být zaslána na adresu sídla Společnosti, prostřednictvím emailu na adresu: jana.cerna@cesia.cz.**

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

- označení, že se jedná o reklamací nebo stížností;
- identifikační údaje Klienta – 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 Klient domáhá;
- datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.

5.3 Reklamací nebo stížností musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl.

5.4 Reklamací nebo stížností 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 reklamací nebo stížností je bezplatné.

Přijetí a vyřízení reklamací/stížností

6. Přijetí reklamací/stížností

6.1 Společnost 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 5.

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- 6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Klienta 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 Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní od doručení výzvy), je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 V případě, že Klient, 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 reklamáce nebo stížnosti bude Klient písemně vyrozuměn.
- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.2 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamáce.
- 6.5 V případě, že se podaná reklamáce nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), Společnost zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamáce nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
- 6.6 V případě, že se stížnost či reklamáce Klienta vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu, předá Společnost tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Klientovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

7. Vyřízení reklamáce/stížnosti

- 7.1 Společnost rozhodne o reklamaci či stížnosti jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnosti vyhoví, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, které Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnost z části uzná a z části zamítne, nebo
 - v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient tvrdí, Společnost reklamaci či stížnost zamítne jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost své rozhodnutí řádně odůvodní.
- 7.3 Při vyřizování reklamáce nebo stížnosti komunikuje Společnost s Klientem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.4 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Klienta neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamáce.

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

Ostatní ustanovení

V případě, že Klient 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. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - www.coi.cz. O této skutečnosti Společnost informuje Klienta v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

V Nymburce, dne 1. 2. 2019

CESIA s.r.o.