

## **Směrnice: Podání stížnosti, reklamační řád**

V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou poradcem společnosti **Dobré finance, s.r.o.** (dále jen „DF“), případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu, níže je jeho úplné znění.

### **Článek I**

Dobré finance, s.r.o. (dále jen „Společnost“ nebo „Zprostředkovatel“ nebo „DF“) je pojišťovací makléřská společnost, která poskytuje služby v oblasti pojištění všech odvětví hospodářství, občanské pojištění i zaměstnanecké programy. Společnost je povinna poskytovat služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

### **Článek II**

#### **Předmět reklamačního řádu, vysvětlení pojmů**

Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti. Pro účely reklamačního řádu se:

- ✓ **zákazníkem** – rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s institucí smlouvu, jejímž předmětem je služba (zejména v oblasti životního i neživotního pojištění).
- ✓ **potenciálním zákazníkem** – rozumí osoba, které jsou nabízeny služby specifikované níže.

Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

- ✓ **Reklamací** – se rozumí podání Zákazníka adresované Společnosti, ve které 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.
- ✓ **Stížností** se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, pojišťovací zprostředkovatelé).

### **Článek III**

#### **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 Zákazníka**. (Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za Zákazníka.)

### **Článek IV**

#### **Forma a náležitosti reklamace / stížnosti**

Reklamací nebo stížností musí mít **písemnou** (listinnou, elektronickou) **podobu**.  
Reklamací nebo stížností musí být **adresována Společnosti** a **obsahovat** alespoň **níže uvedené údaje**.

Můžete využít vytvořený formulář *Zápis o stížnosti*.

- 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** – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána,
- d) **čeho se Zákazník domáhá**,
- e) **datum a podpis Zákazníka**, případně zmocněnce této osoby (podpis v případě listinné podoby).

Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti **bez zbytečného odkladu** po tom, kdy nastala skutečnost, jíž 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 Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených výše.

## Článek V

### Přijetí reklamace / stížnosti

Společnost 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 uvedené výše.

V případě, že Společnost zjistí rozpor, 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 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.

V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s uvedenými údaji nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

## Článek VI

### Vyřízení reklamace / stížnosti

Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci / stížnosti uvádí, je povinna reklamaci / stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá,
- b) v případě, že na straně Společnosti 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.

- c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci / stížnosti uvádí, je povinen reklamaci / stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

**Společnost je povinna vyřídit reklamaci / 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 / reklamace. V odůvodněných případech je možné lhůtu prodloužit, maximálně na 60 dní od jejího podání / doručení, přičemž důvody prodloužení lhůty musí být stěžovateli oznámeny ve lhůtě 30 dní ode dne podání / doručení stížnosti.

## Článek VII

### Anonymní nahlášení hrozícího porušení zákona (whistleblowing)

Pro naplnění zákonných požadavků na oznamování porušení nebo hrozícího porušení v působnosti společnosti Dobré finance, s.r.o. při **činnosti distribuce pojištění** byl zaveden mechanismus „chráněného anonymního oznámení“. Oznamování představuje možnost hlášení prostřednictvím zvláštního, nezávislého a samostatného komunikačního kanálu. Mechanismus přijímání a vyřizování oznamování představuje významný zdroj informací potřebných k výkonu dohledu a kontroly distribuční sítě. Mechanismus může využít stávající nebo bývalý zaměstnanec, jakož i všichni vázaní zástupci **ve smyslu evropské směrnice o distribuci pojištění (IDD)**.

Za **whistleblowera**, česky též oznamovatele, považujeme osobu, jenž upozorní na nekalé, nelegální, případně neetické chování aniž by tím sledovala vlastní prospěch. Oznámení může oznamovatel učinit interně i externě, tedy jak uvnitř společnosti vůči odpovědné osobě, tak vůči instituci způsobilé zjednat nápravu (dohledovému orgánu, kterým je Česká národní banka).

**Pokud není klient spokojen s prací finančního poradce, může na něj podat stížnost či reklamaci.** Pokud oznámení whistleblowing ponese znaky stížnosti či reklamace, bude k dalšímu posouzení předáno osobám odpovědným za řešení reklamací a stížností.

#### **Ochrana oznamovatele**

Společnost garantuje anonymitu oznamovatelů a zajišťuje, aby identita oznamovatele zůstala v tajnosti, pokud se identifikuje. Údaje o oznamovateli mohou být zveřejněny pouze s jeho výslovným souhlasem, nebo pokud to vyžadují právní předpisy či následné soudní řízení.

Společnost rovněž zakazuje jakékoliv sankce, diskriminaci, nespravedlivé chování proti oznamovateli či jiná negativní opatření a garantuje oznamovateli ochranu před postihem z důvodu oznámení, které bylo učiněno v dobré víře.

Společnost je povinna oznámení přijmout a postupovat tak, aby došlo k jeho objektivnímu a řádnému vyřešení, postupuje se podle zvyklostí jako u stížnosti. Je-li to nutné, odpovědná osoba za řešení oznámení whistleblowing kontaktuje pro pomoc s řešením dohledový orgán ČNB. Oznámení jsou řešena bez zbytečného prodloužení s přihlédnutím k charakteru a závažnosti oznámení. Maximální lhůta pro vyřešení oznámení není stanovena.

#### **Obsah oznámení**

Anonymní oznámení by mělo vždy obsahovat:

- ✓ identifikaci instituce, které se týká
- ✓ identifikaci osoby, které se týká
- ✓ identifikaci porušení, kterého se týká
- ✓ podkladové materiály a důkazy

**Odpovědnou osobou pro řešení oznámení whistleblowing je pro společnost Dobré finance, s.r.o.  
Martin Gryc**

**Možnosti zaslání oznámení – Dobré finance, s.r.o.**

**Whistleblowing** k rukám p. Gryce  
Dobré finance, s.r.o.  
Modřínová 2  
326 00 Plzeň

Takto označené a určené chráněné oznámení je přijato a vyřízeno mimo rámec běžné komunikace.  
Od roku 2020 je možné využít i anonymní formulář na nových webových stránkách společnosti.

**Možnosti zaslání oznámení dohledovému orgánu – ČNB**

Whistleblowing  
Česká národní banka  
Na Příkopě 28  
115 03 Praha 1

[whistleblowing@cnb.cz](mailto:whistleblowing@cnb.cz)

Osobně na podatelně ČNB (ul. Senovážná 3, Praha 1).

**Článek VIII**

**Závěrečná ustanovení**

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace / 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](http://www.cnb.cz)

Případně může Zákazník podat [žalobu](#) na Společnost [u příslušného soudu](#).

Zákazník je rovněž oprávněn obrátit se na [mimosoudní orgán](#) řešení sporů, kterým je:

**Finanční arbitř**  
v oblasti investičních služeb, životního pojištění a spotřebitelského úvěru  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

**Česká obchodní inspekce**  
u dalších finančních produktů (zejména neživotní pojištění a doplňkové penzijní spoření)  
[www.coi.cz](http://www.coi.cz)

**Česká asociace pojišťoven (kancelář ombudsmana)**  
v oblasti neživotního pojištění  
[www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)

Tato směrnice vstoupila v platnost dne 15.6.2012.<sup>1</sup>

---

Martin Gryc  
Ředitel společnosti DF

Tato směrnice byla odsouhlasena vedením společnosti, a podepsána odpovědnými osobami dne 15.6.2012.

---

<sup>1</sup> Aktualizace:

- ✓ **1.2.2019:** Podřízený pojišťovací zprostředkovatel (PPZ) nahrazen jako vázaný zástupce (VZ), doplňkový pojišťovací zprostředkovatel nahrazen jako pojišťovací zprostředkovatel (PZ).