

Reklamační řád pro klienty

Tento reklamační řád vydává společnost ZFP Maklěř, s.r.o., se sídlem 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav, IČ: 28286553, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 58674 (dále jen „ZFPM“).

Tento reklamační řád stanoví postup při podávání a vyřizování stížností a reklamací ze strany klientů společnosti ZFPM.

I. Vymezení pojmů

1. **Klientem** se rozumí:

- a) fyzická nebo právnická osoba, kterou kontaktoval pracovník společnosti ZFPM za účelem nabídky zprostředkování pojistného produktu,
- b) osoba, která uzavřela písemnou pojistnou smlouvu prostřednictvím společnosti ZFPM nebo smluvně vázaného spolupracovníka (vázaného zástupce) společnosti ZFPM.

2. **Reklamací** se rozumí zejména:

- a) reklamace údajů v pojistné smlouvy zprostředkované pracovníkem společnosti ZFPM,
- b) reklamace procesu zprostředkování pojistné smlouvy provedeného pracovníkem společnosti ZFPM,
- c) jakož i ostatní řádné oznámení vad vyplývajících ze služeb poskytnutých společností ZFPM (příp. jejími pracovníky).

3. **Stížností** se rozumí zejména:

- a) projev nespokojenosti klienta společnosti ZFPM s poskytnutou službou, a to především:
 - s jednáním pracovníka společnosti ZFPM
 - s postupem vyřízení stížnosti nebo reklamace ze strany pracovníka společnosti ZFPM.
- b) oznámení o podezření na porušení Kodexu etiky v pojišťovnictví dostupného na www.cap.cz ze strany pracovníka společnosti ZFPM.

II. Způsoby přijetí stížnosti či reklamace

1. Klient je povinen provést případnou stížnost či reklamaci vůči společnosti ZFPM či vůči jejímu pracovníkovi dle tohoto reklamačního řádu bezodkladně poté, co se o reklamované

skutečnosti dozvěděl. V opačném případě nese klient plnou odpovědnost za škodu, která v důsledku toho vznikla.

2. Klient je oprávněn podat stížnost či reklamaci dle své volby jedním či více z níže uvedených způsobů:

- b) písemně poštou na adresu sídla společnosti ZFP Makléř, s.r.o., 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav nebo adresu kanceláří:
 - společnost ZFP Makléř, s.r.o. Cejl 62, 602 00 Brno
 - společnost ZFP Makléř, s.r.o., Hrušovská 2654/16, 702 00 Ostrava;
- c) písemně e-mailem na adresu: obchod@zfpmakler.cz;
- d) písemně příslušnému pracovníkovi ZFPM, vůči kterému směřuje stížnost klienta nebo který klientovi reklamovaný finanční produkt zprostředkoval;
- e) telefonicky na telefonním čísle společnosti ZFPM: +420 773445733;
- f) osobně v kancelářích společnosti ZFPM na adrese: Cejl 62, Brno, 602 00 nebo Hrušovská 2654/16, 702 00 Ostrava.

3. Ve stížnosti či v reklamaci klient jednoznačně uvede zejména:

- a) identifikaci klienta (fyzická osoba: jméno, příjmení, adresa, datum narození, kontaktní údaje - telefonní číslo a e-mail; právnická osoba: obchodní firma, sídlo, IČ, kontaktní údaje - telefonní číslo a e-mail na odpovědnou kontaktní osobu);
- b) identifikaci pracovníka společnosti ZFPM, vůči kterému směřuje stížnost klienta nebo který klientovi reklamovaný finanční produkt zprostředkoval;
- c) přesné vylíčení skutečností, které klient reklamuje nebo v nichž klient spatřuje pochybení společnosti ZFPM nebo jejího pracovníka;
- d) identifikaci podkladů k doložení tvrzení klienta, kopie těchto dokumentů klient ke stížnosti či reklamaci přiloží, má-li je k dispozici.

4. Společnost ZFPM je oprávněna klienta vyzvat k doplnění jeho stížnosti či reklamace ve smyslu odst. 3 výše, aby mohla jednoznačně a relevantním způsobem posoudit vzniklou situaci. Společnost ZFPM k doplnění stížnosti či reklamace poskytne klientovi přiměřenou lhůtu.

5. U stížností či reklamací klientů učiněných jiným způsobem, než způsobem dle tohoto reklamačního řádu nemůže společnost ZFPM zaručit jejich náležité či řádné vyřízení.

III.

Vyřízení reklamace

1. Ode dne přijetí stížnosti či reklamace klienta v souladu s tímto reklamačním řádem se jí začne zabývat pověřený pracovník společnosti ZFPM v souladu s postupem stanoveným interním předpisem ZFPM. Pověřený pracovník potvrdí klientovi obdržení reklamace či stížnosti, s uvedením data, kdy společnost reklamaci či stížnost obdržela a s uvedením, co se předmětem reklamace a co klient požaduje. Současně tento pověřený pracovník společnosti ZFPM založí interní spis opatřený jedinečným evidenčním číslem pro danou stížnost či reklamaci. Reklamace a stížnosti jsou dále evidovány v souborné databázi vedené v elektronické podobě.

2. Společnost ZFPM postupuje tak, aby byla stížnost či reklamáce klienta bez zbytečného odkladu a důkladně prošetřena a mohla tak být s konečnou platností vyřízena. Lhůta pro vyřízení stížnosti či reklamáce ze strany společnosti ZFPM činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém společnost ZFPM stížnost či reklamaci obdržela. V odůvodnitelných případech, zvláště v případech složitých či v případech vyžadujících stanoviska či vyjádření třetích osob může být tato lhůta společností ZFPM přiměřeným způsobem prodloužena. Společnost ZFPM je však povinna o takové skutečnosti klienta vždy vyrozumět.
3. Konečná doba vyřízení stížnosti či reklamáce vždy závisí na případném poskytnutí součinnosti ze strany dotčených subjektů, včetně samotného klienta.
4. Společnost ZFPM je povinna o výsledku prošetření stížnosti či reklamáce klienta písemně informovat, a to stanoviskem zaslaným buď doporučenou poštovní zásilkou odeslanou na doručovací adresu klienta či prostřednictvím elektronické pošty, a to zpravidla v souladu se způsobem, jakým stížnost či reklamaci podal klient.
5. Veškeré stížnosti a podklady k nim společnost ZFPM archivuje v souladu s interními předpisy společnosti ZFPM.

IV. Další možnosti obrany klientů

1. Neuzná-li společnost ZFPM stížnost či reklamaci klienta vztahující se k pojistným smlouvám jako oprávněnou či nezjedná-li dle mínění klienta společnost ZFPM dostatečnou nápravu, může klient podat stížnost písemně nebo ústně České národní bance na adrese ČNB, Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1, Česká národní banka však nemůže klientovi přiznat nárok na náhradu škody, ovšem je oprávněna případně uložit společnosti ZFPM sankci.
2. Klient může rovněž případně řešit spor se ZFPM a jeho vázanými zástupci mimosoudní cestou, a to prostřednictvím řízení v Kanceláři finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00, Praha 1.
3. Právo klienta obracet se se svými nároky na obecné soudy, či jiné orgány veřejné správy není tímto Reklamačním řádem nijak dotčeno.
4. Tento reklamační řád je přístupný na webových stránkách ZFPM www.zfpm.cz.

Tento Reklamační řád schválili jednatelé společnosti ZFPM dne 11.5.2020. Od tohoto data je účinný a k tomuto datu nahrazuje veškeré dřívější interní předpisy společnosti ZFPM upravující stejnou problematiku.

ZFP Maklěř, s.r.o.
.....
jednatel

ZFP Maklěř, s.r.o.
.....
jednatel

