

Vnitřní předpis č. 5: Reklamační řád společnosti Kristýn služebník s.r.o. v souvislosti s činností samostatného zprostředkovatele

1. Úvodní ustanovení

1.1. **Společnost** (dále jen „**Zprostředkovatel**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným pojišťovacím zprostředkovatelem ve smyslu ust. § 6 zákona č. 170/2018 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPaZ**“).

1.2. Zprostředkovatel je povinen poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech, zejména pak ZoDPaZ.

2. Společnost

2.1. Společností se pro účely tohoto předpisu rozumí Samostatný zprostředkovatel, tj. ten, kdo je oprávněn zprostředkovat pojištění nebo zajištění na základě oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele uděleného Českou národní bankou dle zákona ZoDPaZ.

- Název společnosti: **Kristýn služebník s.r.o.**
- IČ: 28641931
- sídlo a korespondenční adresa: Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc
- spisová značka: C 45048 vedená u Krajského soudu v Ostravě
- kontaktní e-mail pro řešení reklamací a stížností: reditelka@kristyn.cz

3. Předmět reklamačního řádu

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

3.2. Pro účely reklamačního řádu se **zákazníkem** rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Zprostředkovatele uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba v oblasti pojištění.

3.3. **Potenciálním zákazníkem** se pro účely tohoto dokumentu rozumí osoba, které je nabízena finanční služba specifikovaná v článku 3.2.

4. Pojem reklamace a stížnosti

4.1. **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Zprostředkovateli, ve kterém uvádí, že mu ze strany Zprostředkovatele byla poskytnuta finanční služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Zprostředkovatele, případně nápravu vzniklého stavu.

4.2. **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání osob, prostřednictvím kterých Zprostředkovatel vykonává svoji činnost.

5. Oprávněná osoba

5.1. Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.

5.2. Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

5.3. Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Zprostředkovatele. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za zákazníka/potenciálního zákazníka (plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem).

6. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

6.1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou podobu.

6.2. Reklamace nebo stížnost musí být adresována Zprostředkovateli a obsahovat alespoň následující údaje:

- a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost;
- b) 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 zastupovat právnickou osobu u právnických osob;
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
- d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
- e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

6.3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Zprostředkovateli 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 nebo potenciální zákazník dozvěděl.

6.4. Reklamace nebo stížnost 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 6.2.

7. Přijetí reklamace/stížnosti

7.1. Zprostředkovatel 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 v článku 6.

7.2. V případě, že Zprostředkovatel zjistí rozpor s článkem 5. nebo článkem 6., 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 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.

7.3. V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Zprostředkovateli potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 5. nebo článkem 6. nenapravitelný, je Zprostředkovatel oprávněn reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamáce nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

7.4. V případě, že Zprostředkovatel nezjistí žádný rozpor s článkem 5. nebo článkem 6., případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 7.3. a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamáce.

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

8. Vyřízení reklamáce/stížnosti

8.1. Zprostředkovatel rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

a) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo

b) v případě, že na straně Zprostředkovatele skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, 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

c) v případě, že na straně Zprostředkovatele nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

8.2. 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 reklamáce.

9. Informace o zpracování osobních údajů

9.1. V souvislosti s řešením stížnosti nebo reklamace bude Zprostředkovatel zpracovávat osobní údaje zákazníka v pozici správce osobních údajů a tímto článkem plní svou povinnost vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (toto nařízení bude dále označováno jen jako „GDPR“). Titulem pro zpracování osobních údajů je plnění zákonné povinnosti, plnění smlouvy a ochrana oprávněných zájmů správce nebo třetí osoby. Zprostředkovatel jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů, kterým je JUDr. Jakub Kříž, Ph.D., advokát, ev. č. ČAK: 15195, IČ: 726 95 633. Pověřence je možné kontaktovat na tel. čísle +420 703 142 855, datovou schránkou na adrese kz73igd nebo na e-mailové adrese gdpr@jakubkriz.cz. Úplnou informaci o zpracování osobních údajů naleznete na webu Zprostředkovatele <https://www.kristyn.cz/gdpr.html>.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. 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.

V Olomouci dne 23. 1. 2020

Schválil:

Mgr. Petr Gatnar, v. r.

jednatel společnosti