

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI

Prosperity Financial Services s.r.o.

Reklamační řád společnosti Prosperity Financial Services s.r.o., se sídlem Legerova 1820/39, 120 00 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 245835, IČ 02745836 (dále také „PFS“) stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností zákazníků PFS.

Článek 1

Úvodní ustanovení

(1) Společnost PFS v rámci svého předmětu podnikání vykonává zejména činnost pojišťovacího agenta podle zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí) a činnost investičního zprostředkovatele podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, a zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření. Tuto činnost vykonává také prostřednictvím svých smluvních partnerů, kterými jsou zejména podřízení pojišťovací zprostředkovatelé a další osoby vykonávající pro PFS činnost svým předmětem obdobnou zprostředkování (dále také „Poradce“).

(2) Reklamací nebo stížností se rozumí sdělení námitek k provedenému postupu PFS, k chování nebo jednání Poradce, 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 PFS nebo jinou pro PFS nebo Poradce závaznou normou. Ostatní podání budou posuzována jako podněty a návrhy k jejichž projednání není stanoven závazný postup a jejichž vyřízení je diskreční pravomocí PFS.

(3) Ustanovení upravující výslovně pouze reklamace se použijí také na stížnosti, a to zcela nebo v přiměřeném rozsahu v závislosti na významu dotčeného ustanovení.

Článek 2

Náležitosti reklamace

(1) Zákazník je oprávněn podávat reklamace pouze způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem.

(2) Zákazník je povinen uvést své identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné jeho určení. Zejména je povinen uvést své jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště nebo kontaktní adresu a identifikační údaje svého Poradce.

(3) Dále je vhodné, aby zákazník uvedl své rodné číslo, identifikační číslo produktu, kterého se reklamace týká (například číslo smlouvy), nezná-li jej, pak název produktu, případně obchodního partnera, o jehož produkt se jedná. Obchodním partnerem podle předchozí věty se rozumí zejména pojišťovna, banka nebo jiná finanční instituce, jejíž produkty PFS na základě smluvního vztahu nabízí.

(4) Je-li zákazníkem právnická osoba, uvede zejména svůj název, sídlo a IČ. V ostatním se použijí přiměřeně ustanovení odstavce 1 až 3.

(5) Zákazník je dále povinen co nejuplněji a srozumitelnou formou uvést důvody reklamace, jak k reklamované skutečnosti došlo, případně požadavek, jakým způsobem má být reklamace vyřízena.

(6) Tvzené skutečnosti je zákazník povinen doložit, je-li to možné, zejména formou kopií dokumentů tvrzené skutečnosti osvědčujících.

(7) Na vyzvání je zákazník povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Za tímto účelem je mu poskytnuta lhůta 7 dnů, která může být po dohodě se

zákazníkem přiměřeně prodloužena. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoučelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací zákazníky.

(8) Lhůta pro doplnění podání se nepočítá do běhu lhůty podle čl. 5 odst. 1.

Článek 3 **Důvody odmítnutí podané reklamace**

(1) Přijetí a další zpracování reklamace může být odmítnuto, jestliže:

- a) reklamaci podala osoba, která není zákazníkem PFS a nebyla ani prokazatelně kontaktována Poradcem s nabídkou služeb PFS. Totéž platí pro případy, kdy nelze vůbec určit, kdo reklamaci podal,
- b) reklamace nemá náležitosti stanovené článkem 2 a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené,
- c) vyřizování reklamace již probíhá. V takovém případě bude podání posuzováno jako doplnění reklamace,
- d) ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci bylo před soudem zahájeno,
- e) uplynula lhůta pro podání reklamace nebo lhůta pro skartaci dokumentů relevantních k jejímu vyřízení.

(2) Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení reklamace podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb či pro zahájení řízení o pokutě s příslušným Poradcem.

Článek 4 **Příjem stížností a reklamací**

(1) Stížnosti a reklamace jsou předkládány společnosti následujícími způsoby:

- a) e-mailovou zprávou
- b) poštou
- c) osobně

(2) Příjem reklamací, stížností nebo jiných podání probíhá v závislosti na zvolené formě podání některým z níže uvedených způsobů:

- a) příjem reklamací e-mailovou zprávou probíhá prostřednictvím adresy elektronické pošty reklamace@prosperityfs.cz. Zákazník do předmětu zprávy uvede „Reklamace“.
- b) příjem reklamací poštou probíhá na adrese Prosperity Financial Services s.r.o., Legerova 1820/39, 120 00 Praha 2;
- c) o reklamaci podané osobně, musí být vyhotoven zápis, který zákazník vlastnoručně podepíše. Na vyžádání je zákazníkovi vyhotovena kopie takto podepsaného podání.

Článek 5 **Zpracování stížností a reklamací**

(1) Reklamace jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí v co nejkratší době. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a počíná běžet dnem následujícím po dni obdržení reklamace.

(2) Případně-li poslední den lhůty pro vyřízení stížnosti či reklamace na den pracovního klidu, je posledním dnem lhůty pro vyřízení nejbližší následující pracovní den.

(3) V případě, že reklamaci nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude zákazník informován o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení reklamace.

(4) Reklamace vyřizuje určená osoba v návaznosti na organizační strukturu PFS. Určenou osobou je Manažer backoffice.

Článek 6

Informování stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti

(1) 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.

(2) Reklamacie přijaté osobně mohou být vyřízeny osobně nebo písemně. O osobním vyřízení reklamacie je pořízen zápis, který zákazník podepíše. Na jeho žádost je zákazníkovi vydána kopie takového zápisu.

(3) Odpověď je archivována spolu s příslušným záznamem reklamacie a souvisejícími podklady.

(4) V případech, kdy PFS obdrží v pořadí třetí reklamaci od jednoho zákazníka k totožné problematice, na niž již bylo stěžovateli opakovaně reagováno, a stěžovatel byl obeznámen se stanoviskem PFS a současně nepředložil nové skutečnosti či důkazy, které by jeho tvrzení potvrdily, není PFS povinna na tuto stížnost dále reagovat.

Článek 7

Opravné prostředky proti rozhodnutí

(1) Pokud není zákazník spokojen s vyřízením reklamacie nebo stížnosti, může se písemně obrátit na jednatele společnosti. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení reklamacie nebo stížnosti.

(2) Právo zákazníka obracet se na soudy, případně Českou národní banku či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčena.

Článek 8

Evidence stížností a reklamací

(1) O každé reklamaci pořizuje PFS záznam. Záznamy jsou opatřeny příslušným evidenčním číslem. Reklamacie a stížnosti jsou evidovány v souborné databázi vedené v elektronické podobě (dále také „Evidence reklamací“).

(2) Evidence reklamací je tvořena záznamy o doručených reklamacích a údajích o jejich vyřízení.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

(1) Tento Reklamační řád byl schválen vedením společnosti PFS a je účinný od 1.9.2016.

(2) Reklamační řád je vnitřním předpisem společnosti, který je uveřejněn na internetových stránkách PFS, umístěných na doméně www.prosperityfs.cz, a je rovněž přístupný na vyžádání v sídle společnosti PFS.