

Reklamační řád

společnosti Swiss Life Select a.s., IČO: 242 60 444, se sídlem: Pobřežní 620/3, Praha 8, 186 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Praha, oddíl B, vložka 18458 (dále jen „**Swiss Life Select**“).

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti Swiss Life Select za vady při poskytování služeb, zprostředkovatelské a jiné obdobné činnosti (dále jen „**Reklamační řád**“).
2. Reklamační řád současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv potenciálních klientů a klientů Swiss Life Select (dále společně jen jako „**Klienti**“ nebo jednotlivě jako „**Klient**“), zejména reklamací a stížností (dále společně jen „**reklamace**“), kterým jsou výše uvedené služby a činnosti poskytovány nebo kteří je jinak užívají.
3. Reklamační řád dále informuje Klienta, který je spotřebitelem, o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro poskytované a zprostředkované služby v rozsahu stanoveném ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“).

II. Rozsah odpovědnosti

1. Swiss Life Select odpovídá Klientovi za kvalitu a rozsah služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:
 - a) smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě,
 - b) služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám.
2. Podmínky pro poskytování služeb a dalších činností vyplývají z uzavřené smlouvy a z příslušných všeobecných obchodních podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností.

III. Evidence přijatých reklamací

1. Veškeré reklamace, zejména stížnosti Klientů na jednání Swiss Life Select nebo konzultantů Swiss Life Select nebo jiných osob Swiss Life Select zmocněných, jsou interně evidovány (dále jen „**Evidence**“). V Evidence se neevidují reklamace anonymní. Evidence je vedena v elektronické podobě a je spravována Pověřeným pracovníkem (viz níže).
2. Do Evidence se při obdržení reklamace zapíše alespoň datum obdržení reklamace, jméno a příjmení Klienta, stručné shrnutí obsahu reklamace a provede se identifikace konzultanta či jiné osoby zmocněné ze strany Swiss Life Select. Swiss Life Select následně podnikne kroky k vyřízení předmětné reklamace. Po vyřízení reklamace se do Evidence zapíše datum a výsledek vyřízení reklamace.
3. Zápisy do Evidence provádí osoba pověřená vyřizováním reklamací (dále jen „**Pověřený pracovník**“), případně zaměstnanec pověřený Pověřeným pracovníkem.

IV. Právo na uplatnění reklamace, lhůty, způsob a místo uplatnění

1. Každý Klient má právo na uplatnění reklamace.
2. Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté služby nebo činnosti bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
3. Reklamaci může uplatnit pouze Klient, resp. osoba, která prokáže, že je oprávněná v daném rozsahu jednat za Klienta. V rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci, v takovém případě musí být podpis Klienta na plné moci úředně ověřen. Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede Swiss Life Select výhradně s Klientem (resp. jeho zákonným zástupcem) nebo s osobou jím písemně zmocněnou.

4. O veškerých reklamacích, které nebudou Swiss Life Select doručeny v písemné podobě, ale budou uplatněny osobně nebo telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky, bude sepsán reklamační zápis, jehož kopii obdrží Klient.
5. Pověřený pracovník je povinen Klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Klient právo na reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Klient požaduje. Pověřený pracovník je dále povinen vydat Klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
6. Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny služeb nebo činností poskytnutých Swiss Life Select je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu. Klient je oprávněn reklamaci uplatnit následujícími způsoby:
 - a) osobně v sídle Swiss Life Select, tj. na adrese Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8,
 - b) písemně na adrese Swiss Life Select a.s., Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8,
 - c) e-mailem na adrese peceoklienty@swisslifeselect.cz,
 - d) písemně v příslušné provozovně, pobočce, organizační jednotce nebo kanceláři Swiss Life Select, ve které byla Klientovi předmětná služba či činnost poskytnuta,
 - e) telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky na bezplatném telefonním čísle +420 800 80 40 30, který o reklamaci pořídí zápis a neprodleně informuje Pověřeného pracovníka.
7. Pracovníkem pověřeným k vyřizování reklamací je Pověřený pracovník ve spolupráci s reklamační komisí, jejíž činnost je upravena interním předpisem Swiss Life Select. Pověřený pracovník je povinen reklamaci úplně a podrobně prošetřit, a to v co nejkratší lhůtě od obdržení reklamace. Reklamaci je třeba vyřídit nejpozději do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamace Klientem. Pokud nemůže být reklamace v této lhůtě vyřízena (zejména z důvodu nedostatečné součinnosti třetí osoby, která je pro vyřízení reklamace potřebná, nebo z jiných důvodů, které není Swiss Life Select schopna ovlivnit), Swiss Life Select si vyhrazuje právo prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace, přičemž o tomto je Pověřený pracovník povinen Klienta informovat, a to včetně uvedení důvodů, z jakých není možno reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit. Tato lhůta nesmí být nikdy delší než šedesát (60) kalendářních dnů od uplatnění reklamace Klientem. V rámci prošetřování reklamace je Pověřený pracovník oprávněn požadovat informace od všech zaměstnanců a pracovníků Swiss Life Select, konzultantů Swiss Life Select nebo jiných osob Swiss Life Select zmocněných. Platí, že ve výše uvedených lhůtách sdělí Pověřený pracovník Klientovi i případné rozhodnutí o tom, že reklamace nebyla uznána, pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci a uvede důvody, které vedly k tomuto závěru.
8. Po prošetření reklamace je Pověřený pracovník povinen informovat stěžovatele o výsledku prošetření, a to písemně podle čl. IV. odst. 5. tohoto Reklamačního řádu. Pověřený pracovník vede pro každou reklamaci složku, která obsahuje předmětnou reklamaci, informaci o výsledku prošetření a všechny listiny týkající se prošetřování reklamace.
9. V případě nesouhlasu Klienta s vyřízením reklamace, je tento oprávněn žádat o přezkoumání rozhodnutí vedoucího Oddělení právní, compliance a risk Swiss Life Select.

V. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být jasná s konkrétním uvedením problému. Musí obsahovat:
 - a) datum,
 - b) identifikaci Klienta,
 - c) adresu či jiný kontakt k zaslání odpovědi,
 - d) popis služby, postupu či skutečnosti, která je předmětem reklamace (v případě stížnosti na Konzultanta či jiné osoby Swiss Life Select zmocněné, alespoň celé jméno takové osoby),
 - e) další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení reklamace, zejména důkazy v podobě dokumentace, e-mailové komunikace apod.
2. Uplatnění reklamace postupem neodpovídajícím uvedeným požadavkům nebude Swiss Life Select považovat za reklamaci řádně uplatněnou a nelze tak zaručit její náležité vyřízení.

VII. Další možnosti reklamace, závěrečná ustanovení

1. Vzájemné vztahy mezi Swiss Life Select a Klientem, které nejsou výslovně upraveny tímto Reklamačním řádem, se řídí ustanoveními všeobecných podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a činností a obecně závaznými právními předpisy, zejména pak Zákonem a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
2. V případě, že Klient nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, může se se svou reklamací obrátit na Etickou komisi ČASF (Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování, www.casfpz.cz), která je nezávislým orgánem prošetřujícím stížnosti Klientů členských společností, rozhoduje o jejich oprávněnosti a v případě porušení ukládá opatření k nápravě či sankce.
3. V případě nespokojenosti Klienta, který je spotřebitelem, s vyřízením reklamace dle Reklamačního řádu, je Klient oprávněn se obrátit na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:
 - a) Finanční arbitr (<https://finarbitr.cz/cs/>), a to pro spory související s nabízením, distribucí nebo zprostředkováním platebních služeb, spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby, investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu, životního pojištění, stavebního spoření, penzijního připojištění se státním příspěvkem, doplňkového penzijního spoření, panevropského osobního penzijního produktu a/nebo s poskytováním investičních služeb,
 - b) Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (<https://www.ombudsmancap.cz/>), a to pro spory v oblasti neživotního pojištění, přičemž pro vyloučení pochybností upozorňujeme, že do působnosti Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. nespadá řešení:
 - sporů ze zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání,
 - nároků poškozených z pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (tzv. „povinné ručení“),
 - nároků poškozených z pojištění odpovědnosti za škodu,
 - c) Česká obchodní inspekce - v případech, kdy není dána působnost orgánu uvedeného v písmenu a) nebo b) výše (více informací k působnosti tohoto orgánu naleznete též na webové stránce www.coi.cz).
4. Klient má dále možnost obrátit se se svou stížností na Českou národní banku (<https://www.cnb.cz/cs/>), která vykonává dohled nad činností Swiss Life Select jakožto samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, samostatného zprostředkovatele dle zákona o distribuci pojištění a zajištění, samostatného zprostředkovatele dle zákona o doplňkovém penzijním spoření a investičního zprostředkovatele.
5. Oddělení právní, compliance a risk Swiss Life Select zpracovává 1x ročně pro představenstvo Swiss Life Select vyhodnocení reklamací podaných za uplynulé období.
6. Tato verze Reklamačního řádu byla schválena představenstvem Swiss Life Select a je účinná od 25.10.2023.