

I. Rozsah služeb

Společnost Swiss Life Select Česká republika s.r.o., se sídlem Brno, Holandská 3, PSČ 639 00, IČO: 63480191 (dále jen „Společnost“) poskytuje **investiční služby** dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“), služby v oblasti **zprostředkování pojištění** dle 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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPZ“), a služby v oblasti **zprostředkování penzijního spoření** podle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“) a služby v oblasti zprostředkování spotřebitelského úvěru podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „ZSÚ“)

Tento reklamační řád upravuje závazná pravidla pro účely stanovení a sjednocení administrativních postupů při vyřizování podnětů, stížností nebo reklamací ze strany svých klientů (fyzických osob), kteří odebrali od Společnosti zboží nebo jí byla poskytnuta služba a to za jiným účelem než pro podnikání s těmito službami či zbožím. Reklamací se rozumí řádné oznámení vady služby poskytnuté ze strany Společnosti klientovi, kterou klient bez odkladu oznámí Společnosti způsobem dle tohoto reklamačního řádu. Stížností je sdělení, které není reklamací a z jehož textu vyplývá, že si podatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v jeho vztahu se Společností, např. časovou stránku poskytovaných služeb, nevhodné chování a jednání pracovníků, poskytování nepřesných nebo neúplných informací, poskytování nekvalitních služeb (reklamace a stížnosti dále jen „**reklamace**“).

II. Způsoby přijetí reklamace

- 1) Klient (stěžovatel) je povinen reklamovat službu poskytnutou ze strany Společnosti nebo jejich obchodních zástupců bezodkladně poté, kdy zjistil vady poskytnuté služby. Pokud tak neučiní, může vlivem tohoto prodlení dojít ke vzniku nebo zvýšení škody k tíži klienta.
- 2) Klient je oprávněn provést reklamaci dle své volby jedním či více z následujících způsobů:
 - a) písemně poštou na adresu: Swiss Life Select Česká republika s.r.o., Holandská 3, Brno, PSČ 639 00 nebo,
 - b) písemně emailem na adresu info@swisslifeselect.cz s povinným uvedením předmětu zprávy ve znění „REKLAMACE“ nebo,
 - c) písemně u příslušné pobočky, organizační jednotky nebo kanceláře Společnosti, která klientovi tuto službu či zboží poskytla,
 - d) telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky na bezplatném telefonním čísle 844 111 444, který o této reklamaci pořídí zápis a neprodleně informuje servisní centrálu Společnosti.V případě, že klient nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, může se se svou reklamací obrátit na Etickou komisi USF (Unie společností finančního zprostředkování a poradenství, www.usfcr.cz), která je nezávislým orgánem, prošetřujícím stížnosti klientů členských společností, rozhoduje o jejich oprávněnosti a v případě zavinění ukládá opatření k nápravě či sankce. Orgánem určeným pro mimosoudní řešení sporů je Finanční arbitr České republiky, www.finarbitr.cz.
- 3) V písemné reklamaci musí být nezaměnitelně uvedeny následující skutečnosti:
 - a) zřetelné označení podání jako REKLAMACE,
 - b) identifikace klienta (jméno a příjmení, adresa, popř. datum narození),
 - c) přesné určení reklamované služby, produktu nebo postupu poradce (tzn. uvedení jména zprostředkovatele, datum uzavření smlouvy, identifikační údaje číslo návrhu/smlouvy, partnerská instituce, u níž je smlouva sjednána, případně další dostupné údaje),

INTERNÍ

- d) určení pracovníka, spolupracovníka nebo spolupracujícího obchodního zástupce Společnosti, kterým byly jménem Společnosti služby klientovi poskytnuty, jestliže je tento klientovi znám,
 - e) popis vady, která je důvodem reklamace nebo popis skutečností, kterými se klient cítí poškozen,
 - f) další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení reklamace.
- 4) Realizaci reklamace postupem neodpovídajícím uvedeným způsobům nebude Společnosti považovat za reklamaci řádně uskutečněnou a nelze také zaručit její náležité vyřízení.

III. Evidence a postoupení reklamací

- 1) V den přijetí je o podané reklamaci pořízen písemný záznam pracovníkem oddělení péče o klienty a současně je přiděleno evidenční číslo reklamace. Oddělení péče o klienty vede elektronickou evidenci přijatých a vyřízených reklamací.
- 2) Následně je reklamace vyřízena dle interního schématu vyřizování reklamací.

IV. Vyřízení reklamace

- 1) Uplatnění reklamace Společnost klientovi písemně nebo elektronickou poštou potvrdí zasláním vyznění o přijetí reklamace.
- 2) Společnost nebo jím určený pracovník rozhodne o vyřízení řádně uplatněné reklamace ve standardních případech ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů, v odůvodněných případech, které to vyžadují s ohledem na svou povahu (např. rozsah, výše tvrzené újmy nebo neobvyklé okolnosti), do šedesáti (60) kalendářních dnů, o čemž Společnost klienta včas písemně informuje uvedením důvodů, které k takovému prodloužení lhůty vedly. Konečná doba vyřízení vždy závisí na poskytnutí součinnosti ze strany všech dotčených subjektů. V případě, že Společnost vyzve klienta k doložení skutečností tvrzených v reklamačním podání a klient tyto skutečnosti bez zbytečného odkladu nedoloží, vyrazuje si Společnost právo reklamaci zamítnout.
- 3) Ve výše uvedených lhůtách sdělí Společnost klientovi i případné rozhodnutí, že reklamaci neuznává, pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, s uvedením důvodů, které jej k tomuto závěru vedly.
- 4) O vyřízení reklamace informuje Společnost klienta dopisem odeslaným na jeho adresu určenou v písemné reklamaci nebo jiným způsobem sjednaným s klientem při převzetí reklamace.

V. Kompetence pro vyřizování reklamací

- 1) Vedoucí oddělení, jehož činnosti se reklamace týká, odpovídá za včasné a správné prošetření a vyřízení reklamace, včetně zjištění, zda je reklamace oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
- 2) Oddělení Compliance nebo pracovník pověřený výkonem Compliance (dále jen „Compliance“) vyřizuje reklamace závažného charakteru nebo vyjadřující nesouhlas s vyřízením původní reklamace. O zvláště závažných reklamacích informuje Compliance jednatele Společnosti, který schvaluje návrh odpovědi.

VI. Následná opatření a evidence

- 1) Oddělení, kterého se reklamáce týkala, je povinen přijmout konkrétní, adresná a termínová opatření k odstranění zjištěných závad a nedostatků a jejich příčin a k zamezení jejich opakování. Vedoucí pracovníci oddělení jsou povinni sledovat plnění přijatých opatření a vyvozovat důsledky proti pracovníkům, kteří jsou odpovědní za jejich nedodržování.
- 2) Jedenkrát ročně zpracovává Compliance pro jednatele Společnosti rozbor a vyhodnocení reklamací podaných za uplynulé období. Na těchto rozborech jsou na základě požadavku Compliance povinni spolupracovat případně i jiní pracovníci.
- 3) Vedoucí oddělení péče o klienty vede evidenci reklamací v Evidenční knize reklamací, kde eviduje též jejich vyřízení. Oddělení péče o klienty archivuje též kopie dokumentace daného případu.
- 4) Compliance může požádat pracovníka příslušného k vyřízení reklamáce o vyplnění listu Evidenční knihy, tj. charakteristiku obsahu reklamáce nebo stížnosti, způsobu jejího vyřízení, a dalších podrobností; pracovník stvrdí správnost údajů svým podpisem.

V Brně dne 2. ledna 2017

Petr Vitásek, Pavel Manhalter

Jednatelé Swiss Life Select Česká republika s.r.o.

INTERNÍ