

Reklamační řád

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

I. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti FCSLS za vady při poskytování služeb, zprostředkovatelské a jiné obdobné činnosti (dále jen „**Reklamační řád**“).

Reklamační řád současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv Zákazníků, zejména reklamací a stížností (dále společně jen „**reklamace**“), kterým jsou výše uvedené služby a činnosti poskytovány nebo kteří je jinak užívají.

„**Zákazníkem**“ se pro účely tohoto Reklamačního řádu míní spotřebitel ve smyslu ust. § 419 zák. č. 89/2012, občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

Reklamační řád dále informuje spotřebitele (Zákazníka) 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) FCSLS odpovídá Zákazníkovi 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 Zákazníků na jednání FCSLS nebo spolupracovníků FCSLS nebo jiných osob FCSLS zmocněných, jsou interně evidovány (dále jen „**Evidence**“). V Evidenci se neevidují reklamace anonymní Evidence je vedena v elektronické podobě a je spravována Pověřeným pracovníkem (viz níže).

(2) Do Evidence se při obdržení reklamace запиše alespoň datum obdržení reklamace, jméno a příjmení Zákazníka, stručné shrnutí obsahu reklamace a provede se identifikace spolupracovníka či jiné osoby FCSLS zmocněné. FCSLS následně podnikne kroky k vyřízení předmětné reklamace. Po vyřízení reklamace se do Evidence запиše 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 Zákazník 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 Zákazník, resp. Zákazníkův zákonný zástupce. V rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci, v takovém případě musí být podpis Zákazníka na plné moci úředně ověřen. Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede FCSLS výhradně se Zákazníkem (resp. jeho zákonným zástupcem) nebo s osobou jím písemně zmocněnou.

(4) O veškerých reklamacích, které nebudou FCSLS doručeny v písemné podobě, ale budou uplatněny osobně nebo telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky, bude sepsán reklamační zápis, jehož kopii obdrží Zákazník.

(5) Pověřený pracovník je povinen Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo na reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje. Pověřený pracovník je dále povinen vydat Zákazníkovi 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 FCSLS je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu. Zákazník je oprávněn reklamaci uplatnit následujícími způsoby:

- a) osobně v sídle FCSLS, tj. na adrese Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8;
- b) písemně na adrese Fincentrum & Swiss Life Select a.s., Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8;
- c) e-mailem na adrese stiznosti@fcsls.cz;
- d) písemně v příslušné provozovně, pobočce, organizační jednotce nebo kanceláři FCSLS, ve které byla Zákazníkovi předmětná služba či činnost poskytnuta;
- e) telefonicky prostřednictvím pracovníka infolinky na bezplatném telefonním čísle 844 111 444, 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 FCSLS. 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 Zákazníkem. Pokud nemůže být reklamace v této lhůtě vyřízena, je Pověřený pracovník povinen Zákazníka informovat, z jakých důvodů není možno reklamaci ve lhůtě vyřídit a dohodnout se Zákazníkem prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. Tato lhůta nesmí být nikdy delší než šedesát (60) kalendářních dnů od uplatnění reklamace Zákazníkem. V rámci prošetřování reklamace je Pověřený pracovník oprávněn požadovat informace od všech zaměstnanců FCSLS, spolupracovníků FCSLS nebo jiných osob FCSLS zmocněných. Platí, že ve výše uvedených lhůtách sdělí Pověřený pracovník Zákazníkovi i případné rozhodnutí o tom, že reklamace nebyla uznána, pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci a uvede důvody, které vedly k tomuto závěru.

(9) 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.

(10) V případě nesouhlasu Zákazníka s vyřízením reklamace, je tento oprávněn žádat o přezkoumání rozhodnutí FCSLS vedoucího Oddělení právní a compliance.

V. Náležitosti reklamace

Reklamace musí být jasná s konkrétním uvedením problému. Musí obsahovat:

- a) datum,
- b) identifikaci Zákazníka, adresu k zaslání odpovědi,
- c) popis služby, postupu či skutečnosti, která je předmětem reklamace (v případě stížnosti na spolupracovníka či jiné osoby FCSLS zmocněné, alespoň celé jméno takové osoby),
- d) další skutečnosti, které mohou mít vliv na posouzení reklamace.

Uplatnění reklamace postupem neodpovídajícím uvedeným požadavkům nebude FCSLS považovat za reklamaci řádně uplatněnou a nelze tak zaručit její náležité vyřízení.

VII. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

(1) Vzájemné vztahy mezi FCSLS a Zákazníkem, 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 č. 634/1992 Sb., zákonem o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

(2) V případě, že Zákazník 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 Zákazníků členských společností, rozhoduje o jejich oprávněnosti a v případě porušení ukládá opatření k nápravě či sankce.

(3) V případě nespokojenosti Zákazníka s vyřízením reklamace dle Reklamačního řádu má Zákazník oprávnění se obrátit po vyřízení reklamace na příslušný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu Zákona je:

a) v oblasti neživotního pojištění Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., a to v rozsahu působnosti stanovené na webové adrese www.ombudsmancap.cz/, přičemž pro vyloučení pochybností upozorňujeme, že do působnosti Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. nespadají spory v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (tzv. „povinné ručení“),

b) v oblasti finančních služeb zprostředkovaných Fincentrem finanční arbitr, a to v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím finančního arbitra (zák. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, viz též webové stránky finančního arbitra www.finarbitr.cz/cs/),

c) v případech, kdy není dána působnost orgánu uvedeného v písmenu a) nebo b) je pro jiné služby poskytované a zprostředkované Fincentrem příslušná Česká obchodní inspekce (více informací k působnosti tohoto orgánu naleznete též na webové stránce www.coi.cz).

(4) Oddělení právní a compliance zpracovává 1x ročně pro představenstvo FCSLS vyhodnocení reklamací podaných za uplynulé období.

V Praze dne 1. 9. 2019

za Fincentrum & Swiss Life Select a.s.



Ing. Filip Duchoň, MBA, předseda představenstva



Ing. Karel Šulc, místopředseda představenstva