

Směrnice

Reklamační řád

je interním předpisem pro zajištění efektivního fungování procesu řízení stížností ve společnosti **G.F.P., s.r.o.**, IČO: 29140030 (dále jen „GFP“).

Tato směrnice se použije přiměřeně i pro stížnosti na samostatného zprostředkovatele **Ladislav Goč - G.F.P.**, IČO: 67957820.

Společnost tak Implementuje do své činnosti pravidla a principy definované Směrnicí Evropského parlamentu a rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II) a Nařízením Komise v přenesené pravomoci (EU) 2015/35.

Současně tento předpis vychází z povinnosti GFP jakožto SZ dle zák. č. 170/2018 Sb., ZoDPZ a příslušných platných vyhlášek a souvisejících právních norem.

1. Oblast platnosti

Tento dokument je závazný pro všechny osoby v pracovním nebo obdobném poměru ke společnosti GFP (dále jen „zprostředkovatelé“).

2. Definice

Stěžovatel je zákazník nebo potenciální zákazník GFP, který vyjadřuje svůj názor formou stížnosti, reklamace nebo jiného podání (dále též souhrnně „podání“).

Stížnost je projev nespokojenosti vyplývající ze zkušenosti s produktem nebo službou. Stížností se rozumí takový podnět klienta, z něhož jednoznačně vyplývá možnost nestandardního jednání GFP, eventuálně jednání v rozporu s interními a právními předpisy.

Reklamace je požadavek na řešení v případě, kdy se podatel domnívá, že poskytnuté produkty nebo služby nemají dohodnuté vlastnosti nebo nejsou splněny smluvní podmínky. Jiné podání je vyjádření jiného názoru než formou stížnosti nebo reklamace.

3. Související dokumentace

Vnitřní pravidla obchodu

4. Popis činností

GFP je společností, která poskytuje finanční služby formou zprostředkování pojistných produktů od smluvně navázaných pojišťoven. Společnost dle uzavřené smlouvy s pojišťovnou nebo se zákazníkem vystupuje podle jejího obsahu což ale nemá vliv na vyřizování stížností a reklamcí.

5. Vyřizování podání

5.1. Zásady vyřizování podání

Podání může přijmout jakýkoliv zaměstnanec nebo zprostředkovatel GFP – příjemce.

Při vyřizování stížnosti postupují odpovědní zaměstnanci GFP spravedlivě, nestranně a snaží se o co možná nejefektivnější a nejprůkaznější vyřízení stížnosti v co nejkratší možné lhůtě.

Odpovědnost za vyřizování podání

Za proces vyřizování podání odpovídá vždy jednatel nebo office manager (dále jen OM) - řešitel.

Podání týkající se práce konkrétních zaměstnanců a poradců GFP řeší OM vždy ve spolupráci s jednatelem GFP. Podání týkající se práce OM řeší jednatel společnosti.

Za kontrolu řešení podání dle tohoto předpisu odpovídá jednatel.

Převzetí podání a potvrzení o převzetí podání

Podání přijme příjemce, tj. jakýkoliv zaměstnanec, pracovník nebo zprostředkovatel GFP, na kterého se stěžovatel obrátí. Příjemce okamžitě předá podání OM. Tento potvrdí převzetí podání nejpozději do 3 pracovních dnů a zároveň informuje stěžovatele o tom, že je řešitelem podání.

5.2 Přijetí a evidence stížností

a) E-mailem – pokud kterýkoliv pracovník GFP obdrží stížnost klienta prostřednictvím e-mailu, předá jej jednatelem k dalšímu řešení. Ten stížnost zapíše do evidence stížností, e-mail vytiskne a založí do složky stížností. Po přijetí je kontrolovaně odeslána potvrzující hláška o přijetí stížnosti/požadavku.

b) Poštou, faxem – písemnou stížnost předá pracovnice GFP jednatelem se zřetelným otiskem datumového prezentačního razítka (podací razítko), aby bylo možné kdykoliv prokázat, kdy byl daný dokument doručen do GFP. Jednatel nebo OM stížnost zapíše do evidence stížností a dopis založí do složky stížností. (Obálka se u dokumentu ponechává, aby bylo možné prokázat, předání k poštovní přepravě.)

c) Datovou schránkou – stížnost je předána Jednateli k projednání a následně zaslána k vyřešení OM osobě.

d) Osobně v kanceláři či kontaktním místě GFP.

OM si vyžádá v archivu podklady pro šetření stížnosti (pojistnou smlouvu, likvidační spis apod.).

Příchozí stížnosti jsou evidovány do tabulky vytvořené v programu Excel.

Stížnosti.

Evidence stížností se řídí nařízením EIOPA CCPF.

Přijatá podání se neprodleně předávají OM nebo v případě stížnosti na OM, jednatelem společnosti.

5.3 Předání stížností k řešení

OM vyhodnotí stížnost. Pokud je OM schopen stížnost úspěšně vyřešit bez součinnosti dalších zaměstnanců GFP, zašle zpravidla již do 20 pracovních dnů vyjádření ke stížnosti stěžovateli.

Pokud je nutné vyjádření dalších zaměstnanců GFP, řeší OM stížnost za pomoci kompetentního pracovníka příslušného k dané problematice (LPU, obchod,...). Na předání kompetentní osobě je stanovena lhůta 10 pracovních dnů.

Předaná stížnost musí mít všechny náležitosti:

- a) Originál doručené stížnosti
- b) Další komunikace s klientem
- c) Formulář „Vyjádření vedoucího úseku likvidace“ u stížností na likvidace

- d) Formulář „Vyjádření vedoucího obchodního úseku“ u stížností na provozně obchodní záležitosti
- e) Podklady pro vyjádření ke stížnosti (PS, likvidační spis, apod.)

5.4 Řešení stížností

Podání se vyřizuje obvykle do 30 kalendářních dnů ode dne převzetí podání GFP. Jestliže není možné vyřešit podání do 30 dnů, zašle řešitel nebo OM nebo jednatel v této lhůtě podateli průběžnou informaci. Řešitel bere v úvahu všechny dostupné informace k přijatému podání a shromáždí k němu veškerou potřebnou dokumentaci.

Řešitel zjišťuje, zda byly dodrženy právní předpisy a s případem související vnitřní předpisy a pravidla GFP.

5.5 Ukončení stížnosti

Odpověď na jednotlivé stížnosti probíhá zpravidla stejnou cestou, jakou byla stížnost přijata, nežádá-li zákazník jinak. V případě stížností zaslanych na speciální adresy (běžná korespondenční adresa, e-mail info,...) připraví a odešle písemnou odpověď OM či jednatel.

OM provede zápis o řešení do evidenčního systému. Odpověď zákazníkovi vytiskne, nechá podepsat kompetentními osobami, zašle stěžovateli.

Stížnost je považována za vyřešenou, pokud je zákazníkovi odeslána zpráva o výsledku šetření.

5.6 Stížnosti státních a dozorových orgánů (ČNB, ČKP, ČAP,...)

Zaměstnanec GFP, který obdrží podnět/výzvu těchto orgánů ke stížnosti klienta na GFP, ji předává bezodkladně jednateli společnosti.

Jednatel ji zanese do evidence a bezodkladně ji řeší.

Tyto Podněty/výzvy jsou řešeny přednostně způsobem popsaným v předchozích kapitolách, s velikou pečlivostí a jsou považovány za vyřízené dnem doručení odpovědi příslušnému orgánu.

6 Opatření k nápravě

GFP přijímá opatření k nápravě nedostatků zjištěných na základě podání zákazníků nebo potenciálních zákazníků. Tvorbu opatření k nápravě nedostatků zjištěných na základě podání zákazníků koordinuje OM. Opatření k nápravě navrhuje jednatel společnosti.

7 Přehled záznamů

| Název záznamu | Doba uložení | PC/papír | Poznámka |
|---|--------------|----------|----------|
| Evidence stížností | 2 roky | PC | |
| Vyjádření vedoucího úseku likvidace, vedoucího obchodního úseku | 2 roky | PC/Papír | |
| Vyjádření zprostředkovatele | 2 roky | PC/Papír | |
| Seznámení s výsledkem šetření | 2 roky | PC/Papír | |

8 Přílohy

8.1 Evidence stížností

8.2 Potvrzující email přijetí stížnosti

V Praze dne 1.12.2018

Příloha č. 2 - Potvrzující email přijetí stížnosti

Vážený zákazníku,

děkujeme Vám za e-mail zasláný na adresu e-mailu:@.....cz (nebo jiná) a potvrzujeme tímto jeho přijetí. O vyřešení nebo stavu řešení Vašeho požadavku Vás budeme informovat do dvaceti pracovních dnů.

S pozdravem a přáním příjemného dne

.....

Jednatel G.F.P. s.r.o.