

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI PARTNERS FINANCIAL SERVICES, A.S.

Reklamační řád společnosti **Partners Financial Services, a.s.** se sídlem Praha 4, Türkova 2319/5b, PSČ 14900, IČ 276 99 781, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12158 (dále také „Partners“) stanoví postup pro podávání, vyřizování a evidenci reklamací a stížností zákazníků Partners.

Článek 1 Úvodní ustanovení

- (1) Společnost Partners Financial Services, a.s. v rámci svého předmětu podnikání vykonává zejména činnost samostatného zprostředkovatele podle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, činnost investičního zprostředkovatele podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, samostatného zprostředkovatele podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, má oprávnění k distribuci doplňkového penzijního spoření podle z.č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření nebo vykonává jinou zprostředkovatelskou činnost. Tuto činnost vykonává také prostřednictvím svých smluvních partnerů, kterými jsou zejména vázaní zástupci a další osoby vykonávající pro Partners činnost svým předmětem obdobnou zprostředkování (dále také „Poradce“).
- (2) Reklamací nebo stížností se rozumí sdělení námitek k provedenému postupu Partners, 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 Partners nebo jinou pro Partners 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 Partners.
- (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) Reklamace musí obsahovat identifikační údaje v takovém rozsahu, aby bylo možné určení zákazníka, který reklamaci podává. Těmito údaji jsou zejména jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště nebo kontaktní adresa a identifikační údaje servisujícího Poradce. U právnické osoby obchodní firma, sídlo a IČ.
- (2) Konkrétní informace v reklamaci urychlí její zpracování. Proto je dále vhodné uvést rodné číslo, identifikační číslo produktu, kterého se reklamace týká (například číslo smlouvy), neznáte-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 Partners na základě smluvního vztahu zprostředkovává.

- (3) Důležité je uvést co nejúplněji a srozumitelnou formou důvody reklamace, jak k reklamované skutečnosti došlo, případně požadavek, jakým způsobem má být reklamace vyřízena.
- (4) Tvrzené skutečnosti by měly být, pokud je to možné, doloženy příslušnou dokumentací.
- (5) V případě, že některé informace nebo dokumenty, budou chybět, zašle Partners výzvu k jejich doplnění. Výzva podle tohoto odstavce nesmí být samoúčelná a nesmí úmyslně ztěžovat podávání reklamací zákazníky. Pokud informace či dokumenty nebudou doplněny do 7 dnů, uzavře Partners vyřízení reklamace bez těchto podkladů.
- (6) 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 Partners a nebyla ani prokazatelně kontaktována Poradcem s nabídkou služeb Partners. Totéž platí pro případy, kdy nelze 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) telefonicky,
 - c) poštou,
 - d) 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@partners.cz**. Zákazník do předmětu zprávy uvede „Reklamace“. Zpráva elektronické pošty je automaticky distribuována zaměstnancům Úseku právních služeb a compliance;
- b) příjem reklamací telefonicky probíhá prostřednictvím bezplatné zákaznické linky na telefonním čísle **+420 800 63 63 63**. Společnost si vyhrazuje právo každý telefonický hovor zaznamenat na záznamovém zařízení;
- c) příjem reklamací poštou probíhá na adrese **Partners Financial Services, a.s.**, Reklamace, Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 – Chodov;
- d) o reklamaci podané osobně, zejména v některém z klientských center Partners, musí být vyhotoven zápis obsahující náležitosti dle článku 2, 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 vyřizují zpravidla zaměstnanci Úseku právních služeb a compliance.

Článek 6

Informování stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti

- (1) Reklamace zpracované písemně a přijaté e-mailovou zprávou nebo poštou jsou vyřizovány v písemné formě. Písemné odpovědi jsou zasílány na uvedenou adresu odesilatele, a to prostřednictvím elektronické pošty nebo formou poštovní zásilky.
- (2) Reklamace přijaté telefonicky mohou být vyřízeny telefonicky nebo písemně. Telefonické vyřízení reklamace může být zaznamenáno na záznamové zařízení.
- (3) Reklamace přijaté osobně mohou být vyřízeny osobně nebo písemně. O osobním vyřízení reklamace je pořízen zápis, který zákazník podepíše. Na jeho žádost je zákazníkovi vydána kopie takového zápisu.
- (4) Odpověď je archivována spolu s příslušným záznamem reklamace a souvisejícími podklady.

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

Článek 7

Opravné prostředky proti rozhodnutí

- (1) Pokud není zákazník spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti, může se písemně obrátit na ředitele Úseku právních služeb a compliance. V daném případě počíná běžet nová 30denní lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti.
- (2) Pokud společnost Partners stížnost zákazníka vztahující se ke smlouvám životního pojištění (pojištění pro případ smrti nebo dožití), investičních služeb, smlouvám o spotřebitelském úvěru nebo smlouvám o stavebním spoření neuzná za oprávněnou, je zákazník oprávněn podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem ([viz www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).
- (3) Ve všech ostatních případech, které nejsou uvedeny v odst. 2 tohoto článku, je zákazník oprávněn podat stížnost u České obchodní inspekce, a to i v případě, kdy zákazník nepodal stížnost dle tohoto vnitřního předpisu ([viz www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- (4) Pokud je zákazník nespokojen s nastavením a parametry zprostředkovaných smluv, je rovněž oprávněn podat stížnost u České národní banky. ČNB nemůže zákazníkovi přiznat nárok na náhradu škody, ovšem je oprávněna uložit sankci společnosti či Poradci.
- (5) Jestliže není zákazník spokojen s konečným vyřízením reklamace nebo stížnosti, má právo dále se písemně obrátit na Etickou komisi České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování (dále také „ČASF“), se sídlem Španělská 02, 120 00 Praha 2, s žádostí o prošetření vyřízení reklamace nebo stížnosti.
- (6) Právo zákazníka obracet se na soudy, či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčena.

Článek 8

Evidence stížností a reklamací

- (1) O každé reklamaci pořizuje Partners záznam. Záznamy jsou opatřeny příslušným evidenčním číslem. Reklamace a stížnosti jsou evidovány v souborné databázi vedené v elektronické podobě (dále také „Evidence prohrěšků“).
- (2) Evidence prohrěšků je tvořena záznamy o doručených reklamacích a údajích o jejich vyřízení.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- (1) Tento Reklamační řád byl schválen představenstvem Partners a je účinný od 01.12.2018.
- (2) Reklamační řád je vnitřním předpisem společnosti, který je uveřejněn na internetových stránkách Partners, umístěných na doméně www.partners.cz, a je rovněž přístupný na vyžádání v sídle společnosti Partners.
- (3) Změny Reklamačního řádu připravuje Úsek právních služeb a compliance ve spolupráci s ostatními úseky a odděleními Partners.