

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI PARTNERS FINANCIAL SERVICES, A.S.

Reklamační řád společnosti **Partners Financial Services, a.s.** se sídlem Praha 4, Tůrkova 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 nejuplněji 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 samoučelná 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

Přijem 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 odesílatele, 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).

(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).

(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.