

Název:	REKLAMAČNÍ ŘÁD
Vnitřní směrnice č.:	A/6/2016/2
Obsah:	Postup vyřizování stížností a reklamací zákazníků / potenciálních zákazníků
Přílohy:	Příloha č. 1 - Formulář evidence stížností a reklamací
Určena:	Všem pracovníkům společnosti
Vytvořil:	Osoba pověřená výkonem compliance
Schválil:	Vedoucí orgán
Ruší směrnici č.:	Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací
Platnost od:	1.8.2019
Účinnost od:	1.8.2019
Změna č.:	2
Přílohy:	
Schválil:	Vedoucí orgán
Platnost změny od:	1.8.2019
Účinnost změny od:	1.8.2019

Obsah:

I.	Základní ustanovení.....	3
1.	Úvodní ustanovení.....	3
2.	Předmět vnitřního předpisu	3
3.	Pojem reklamace a stížnosti	3
II.	Podání reklamace/stížnosti	3
4.	Oprávněná osoba	3
5.	Forma a náležitosti reklamace/stížnosti.....	3
III.	Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti.....	4
6.	Přijetí reklamace/stížnosti.....	4
7.	Vyřízení reklamace/stížnosti	4
IV.	Evidenze spojená s reklamacemi a stížnostmi	5
8.	Povinnosti jednatele Společnosti	5
V.	Ostatní ustanovení	5
VI.	Závěrečná ustanovení.....	6
	Příloha č. 1 – Evidenze reklamací a stížností	7

I. Základní ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 INTERLIFE, s.r.o. (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným investičním zprostředkovatelem ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZPKT**“), samostatným zprostředkovatelem dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „**ZDP**“), osobou oprávněnou nabízet a zprostředkovávat doplňkové penzijní spoření dle § 74 zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPS**“) a zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „**ZSÚ**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný Vedoucí orgán Společnosti.

2. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků.
- 2.2. Pro účely této směrnice se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby jejichž zprostředkovatelem je Společnost.

3. Pojem reklamacie a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (zejm. vázaní zástupci).

II. Podání reklamacie/stížnosti

4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka nebo potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka¹.

5. Forma a náležitosti reklamacie/stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou formu.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- b) identifikační údaje zákazníka nebo potenciálního zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
 - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá;
 - e) datum a podpis zákazníka nebo potenciálního zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník nebo potenciální zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1 Reklamaci a stížnost přijímá kterýkoli z jednatelů Společnosti.
- 6.2 Jednatel Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.3 V případě, že jednatel Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje jednatel Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.4 V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.5 V případě, že jednatel Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace, a to po projednání stížnosti nebo reklamace v rámci Vedoucího orgánu.
- 6.6 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), jednatel Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje zákazníka/potenciálního zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

7. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 7.1 Jednatel Společnosti je povinen prozkoumat skutečnosti tvrzené zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem v podané reklamaci/stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se stížnost/reklamace týká a následně veškeré informace projednat v rámci zasedání Vedoucího orgánu.
- 7.2 V případě potřeby je jednatel Společnosti oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.

- 7.3 Vedoucí orgán Společnosti je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se zákazník nebo potenciální zákazník domáhá, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; zákazníkovi nebo potenciálnímu zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které zákazník nebo potenciální zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.4 Vedoucí orgán Společnosti je povinen svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 7.5 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost zákazníka/potenciálního zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka nebo potenciálního zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

IV. Evidence spojená s reklamacemi a stížnostmi

8. Povinnosti jednatele Společnosti

- 8.1 Jednatel Společnosti je v souvislosti s příchozími reklamacemi/stížnostmi povinen evidovat a archivovat následující dokumenty:
- a) originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
 - b) kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
 - c) odpověď zákazníka nebo potenciálního zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
 - d) vyznění zákazníka nebo potenciálního zákazníka podle článku 7.5, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 8.2 Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací/stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.
- 8.3 Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 10 let od jejich vzniku.

V. Ostatní ustanovení

- 9.1. Vedoucí orgán Společnosti v návaznosti na podané stížnosti a reklamace a výsledky jejich vyřízení koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.
- 9.2. V případě, že zákazník nebo potenciální zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. V případě stížnosti či reklamace v oblasti investičních služeb, životního pojištění, nebo spotřebitelských úvěrů je zákazník nebo potenciální zákazník dále oprávněn obrátit se se svým podáním na finančního arbitra způsobem popsáným na www.finarbitr.cz, v případě stížnosti či reklamace v oblasti dalších finančních produktů (zejména neživotní pojištění či doplňkové penzijní spoření) je zákazník nebo potenciální zákazník oprávněn obrátit se se svým podáním na Českou obchodní inspekci, www.coi.cz.

VI. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tento vnitřní předpis může být aktualizován Vedoucím orgánem Společnosti.
- 10.2. Tento vnitřní předpis je uložen v sídle Společnosti.

V Praze, dne 1.8.2019

INTERLIFE, s.r.o.

Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností

č.	Zákazník/potenciální zákazník	Datum podání	Datum vyřízení	Důvod stížnosti/reklamace	Způsob vyřízení (oprávněná/neoprávněná)	Opatření
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						