



Reklamační řád společnosti ČP Distribuce a.s.

Článek 1 Účel předpisu

1.1. Tento předpis byl vydán na základě požadavků § 32 odst. 4 písm. b) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, podle § 25 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, a dále zákona č. 38/2004 Sb. (resp. podle § 48 zákona č. 170/2018 Sb., který ho od 1. 12. 2018 nahrazuje) a zákona č. 427/2011 Sb., dle kterých musí investiční / samostatný / pojišťovací zprostředkovatel zavést a udržovat transparentní postupy pro přiměřené zpracování stížností a reklamací zákazníků. Cílem předpisu je stanovit způsob vyřizování jednotlivých stížností a reklamací zákazníků společnosti ČP Distribuce a.s. (dále jen „ČPD“).

Článek 2 Definice pojmů

2.1. Reklamační řád: upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, lhůty pro vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností a způsob informování zákazníků o vyřízení.

2.2. Zákazník: osoba, které byl nebo měl být zprostředkován finanční produkt (pojištění, doplňkové penzijní spoření, stavební spoření, spotřebitelský úvěr nebo investice do cenných papírů kolektivního investování) nebo jiná služba (zřízení a obsluha bankovních účtů, zprostředkování nákupu či prodeje nemovitosti) prostřednictvím Poradce.

2.3. Poradce: obchodní zástupce ČPD v postavení podřízený pojišťovací zprostředkovatel nebo vázaný zástupce, zapsaný v registru České národní banky. Za poradce je pro účely reklamačního řádu považován i zaměstnanec ČPD. Poradce je zmocněn ČPD k zastupování společnosti při zprostředkování finančních produktů nebo jiných služeb.

2.4. Stížnost: Stížnost/reklamacie je vyjádřením nespokojenosti zákazníka ohledně finančního produktu, procesů, způsobu či výsledku poskytnutí konkrétní služby, přístupu či chování poradce. Tento reklamační řád nečiní rozdíl mezi stížností a reklamací.

Článek 3 Podání stížnosti, identifikace zákazníka

3.1. Stížnost je možné podat těmito způsoby:

- a) písemně poštou přímo na adresu ČP Distribuce a.s., s nadpisem „**ČPD – tým stížností**“, adresa: P. O. Box 309, 659 09 Brno, nebo
- b) e-mailem (pouze na adresu cpd_stiznosti@ceskapojistovna.cz), nebo
- c) osobně na pobočce vyplněním formuláře stížnosti.

Totožnost zákazníka se ověřuje podle následujících identifikačních údajů: jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště (trvalé či kontaktní). U právnické osoby se ověřuje název, sídlo, IČO, totožnost zástupce.

3.2. Stížnost musí obsahovat datum, předmět stížnosti (a podpis zákazníka, je-li písemně). Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve ČPD zákazníka k jejich doplnění.

3.3. Stížnost uplatní (doplní) zákazník bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnosti, která je předmětem stížnosti.

3.4. Pokud za zákazníka podává stížnost jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem (není možné v tomto případě použít způsob podání přes e-mail).

Článek 4 **Předmět stížnosti**

4.1. Od zákazníka se vyžaduje specifikace finančního produktu (uvedení čísla smlouvy či nabídky, u jaké společnosti má daný produkt či službu), k němuž se stížnost vztahuje, a předložení podkladů, kterými stížnost zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů bude od zákazníka vyžádáno sdělení dalších doplňujících informací. Ve stížnosti je vhodné uvést preferovaný způsob komunikace (email, telefon).

Článek 5 **Přijetí a vyřízení stížnosti**

5.1. Za přijetí, vyřízení stížností, jejich evidenci a archivaci odpovídá ČPD („tým stížností“).

5.2. **Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 20 pracovních dnů**, v rámci níž bude šetření stížnosti provedeno.

Běh lhůty je přerušeno, pokud ČPD vyzvala zákazníka k doplnění jeho stížnosti. O delší době šetření bude zákazník informován, nebude-li možné vyřídit stížnost ve standardní lhůtě.

5.3. Řešení stížnosti bude zastaveno, pokud zákazník nedoplní své podání ve lhůtě stanovené ve výzvě ČPD k doplnění podkladů.

5.4. O vyřízení stížnosti bude zákazník informován způsobem, který preferuje pro komunikaci s ČPD.

Článek 6 **Závěrečná ustanovení**

6.1. Tento reklamační řád je zpřístupněn na veřejných internetových stránkách ČPD (www.cpdistribuce.cz) a dále na všech krajských ředitelstvích a pobočkách ČPD.

6.2. V případě, že zákazník nesouhlasí s vyřízením stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka. Stížnosti lze též mimosoudně řešit u životního pojištění u finančního arbitra (www.finarbitr.cz), v jiných případech (neživotní pojištění, spotřebitelské úvěry) prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz). Řízení před arbitrem se zahajuje podáním návrhu a řídí se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; mimosoudní řízení u ČOI se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne 3. 9. 2018

Mgr. Miroslav Žbel, v. r.
Předseda představenstva

Ing. Ivana Vichrová, v. r.
Člen představenstva