

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnost **Raiffeisen Broker, s.r.o.**, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha, IČO 09968237, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 345556 (dále „**Raiffeisen Broker, s.r.o.**“), si Vás tímto dovoluje informovat o způsobu vyřizování reklamací a stížností.

Pro účely tohoto reklamačního řádu se použijí následující definované výrazy:

„**Klient**“ je osoba která uzavřela či o uzavření pojistné smlouvy jednala s Raiffeisen Broker, s.r.o.

„**Pracovník**“ je zaměstnanec, vázaný zástupce nebo doplňkový pojišťovací zprostředkovatel Raiffeisen Broker, s.r.o., který jedná s Klientem o uzavření smlouvy.

„**Stížnost**“ je podání, kterým Klient vyslovuje nesouhlas nebo nespokojenost s postupem, rozhodnutím, jednáním nebo chováním Raiffeisen Broker, s.r.o. a/nebo jejich Pracovníků a domáhá se zjednání nápravy.

„**Reklamacie**“ je podání, kterým Klient poukazuje na vadu služby poskytnuté Raiffeisen Broker, s.r.o. a domáhá se nápravy vady nebo jejího následku.

Z hlediska postupu není rozdíl mezi vyřízením stížnosti nebo reklamacie.

V případě, že ze zaslané komunikace Klienta nebude zřejmé, že se jedná o Reklamacii či Stížnost, může být dle svého obsahu posuzována jako podnět, žádost či návrh ke zlepšení. Za Reklamacii / Stížnost se dále neposuzuje komunikace, která má povahu anonymu.

Každý Klient Raiffeisen Broker, s.r.o. má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými produkty, službami, chováním Pracovníků, a to formou Reklamacie / Stížnosti zaslané na adresu Raiffeisen Broker, s.r.o. Tento předpis upravuje způsob komunikace Klienta a Raiffeisen Broker, s.r.o. v takových případech.

Náležitosti podání

Pro účely řádného vyřízení musí Reklamacie / Stížnost vždy obsahovat následující informace o Klientovi a předmětu podání:

jméno, příjmení, případně datum narození u fyzické osoby nebo název obchodní firmy a IČO u fyzické osoby podnikající či právnické osoby; dále kontaktní adresu, případně telefonický kontakt pro urychlení a zjednodušení komunikace mezi Klientem a Raiffeisen Broker, s.r.o.;

případně číslo pojistné smlouvy, které se podání týká, pokud již byla sjednána;

identifikaci předmětu pojištění, například značka a VIN motorového vozidla;

vyličení podstatných údajů o předmětu Reklamacie / Stížnosti (zejm. označení, jedná-li se o Reklamacii nebo Stížnost) s doložením relevantní dokumentace.

Raiffeisen Broker, s.r.o. může vyzvat Klienta k doplnění dalších skutečností či dokumentů a v případě, že Klient tyto nedoplní, Raiffeisen Broker, s.r.o. vyřídí Reklamacii či Stížnost v rozsahu, který předložené skutečnosti umožní.

Způsob podání Reklamací / Stížností

Klient může uplatnit jedním z následujících způsobů, zpravidla v písemné formě:

na adresu sídla Raiffeisen Broker, s.r.o., Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha

e-mailem na adresu info@rbro.com;

telefonicky na telefonním čísle: +420 602 351 941

Lhůty k podání, jeho vyřízení a způsob informování Klienta

Reklamacii / Stížnost je nutné doručit Raiffeisen Broker, s.r.o. bez zbytečného odkladu poté, co nastanou důvody pro jeho podání, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se Klient o této skutečnosti dozvěděl.

Raiffeisen Broker, s.r.o. je povinen Reklamacii / Stížnost bez zbytečného odkladu prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko dalších osob, kterých se případně Reklamacii / Stížnost týká.

Raiffeisen Broker, s.r.o. rozhodne o Stížnosti / Reklamacii jedním z následujících způsobů:

a) v případě, že na straně Raiffeisen Broker, s.r.o. došlo k porušení smlouvy, obecně závazných právních předpisů nebo vnitřních předpisů Raiffeisen Broker, s.r.o. způsobem, který Klient tvrdí, je Raiffeisen Broker, s.r.o. povinen Reklamacii / Stížnost uznat a vyvinout maximální úsilí pro sjednání nápravy, nebo

b) v případě, že na straně Raiffeisen Broker, s.r.o. došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Klient v Reklamacii / Stížnosti uvádí, je povinen Reklamacii / Stížnost z části uznat a z části zamítnout; nebo

c) v případě, že na straně Raiffeisen Broker, s.r.o. nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Klient v Reklamacii / Stížnosti uvádí, je Raiffeisen Broker, s.r.o. povinen Reklamacii / Stížnost zamítnout jako neoprávněnou.

Lhůta pro vyřízení Reklamací / Stížností činí maximálně 30 kalendářních dnů od data přijetí podání Raiffeisen Broker, s.r.o.

Pokud není možné Reklamací / Stížnost vyřídit v uvedené lhůtě, je Klient informován o aktuálním stavu řešení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení.

O způsobu vyřízení Reklamací / Stížností ze strany Raiffeisen Broker, s.r.o. bude Klient informován písemně poštou nebo e-mailem, případně osobně. Náklady spojené s vyřizováním podání uplatněných Klienty nese Raiffeisen Broker, s.r.o.

V případě, že se Reklamací / Stížnost týká činnosti pojišťovny, která poskytuje Klientovi pojištění, Raiffeisen Broker, s.r.o. zajistí její neprodlené předání příslušné pojišťovně a informuje o tok Klienta. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u pojišťovny stanovuje reklamační řád příslušné pojišťovny.

Možnosti mimosoudního řešení sporu a orgány dohledu

V případě nespokojenosti Klienta s vyřízením Reklamací / Stížností se Klient může obrátit na dozorový orgán Raiffeisen Broker, s.r.o., kterým je Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel: +420 224 411 111, fax: +420 224 412 404. Dotazy či podněty vůči České národní bance lze podat písemně nebo elektronicky prostřednictvím výše uvedené poštovní adresy a telefonního čísla, případně prostřednictvím formuláře dostupného na webových stránkách: www.cnb.cz/cs/o_cnb/formular_obecny_dotaz/obecny_dotaz.html.

Klient, který je spotřebitelem, je dále oprávněn kontaktovat příslušný orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Tímto orgánem je pro zprostředkování neživotního pojištění:

Česká obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, webové stránky: www.coi.cz, datová schránka: x7cab34, e-mail: podatelna@coi.cz.

Ombudsman ČAP. Působnost Ombudsmana ČAP není dána u nároků poškozených u pojištění odpovědnosti (včetně pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel) a u sporů ze zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele. Postup je dostupný na <https://www.ombudsmancap.cz/>.