

Článek 1: Účel předpisu

1.1. Tento předpis byl vydán na základě požadavků § 12a odst. 1 písm. j) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, podle § 25 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, podle § 48 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, a dále zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, dle kterých musí investiční či samostatný zprostředkovatel zavést a udržovat transparentní postupy pro přiměřené zpracování stížností reklamací zákazníků. Cílem předpisu je stanovit způsob vyřizování jednotlivých stížností a reklamací zákazníků společnosti Generali Distribuce a.s. (dále jen „GD“).

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 prostřednictvím Poradce.
- 2.3. Poradce: Obchodní zástupce GD v postavení vázaný zástupce nebo doplňkový pojišťovací zprostředkovatel, zapsaný v registru České národní banky. Za Poradce je pro účely reklamačního řádu považován i zaměstnanec GD. Poradce je zmocněn GD k zastupování společnosti při zprostředkování finančních produktů nebo jiných služeb.
- 2.4. Stížnost: Stížnost/reklamacie je vyjádřením nespokojenosti zákazníka ohledně finančního produktu, procesu, 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: Generali Distribuce a.s., s nadpisem „GD – tým stížností“, P. O. Box 404, 660 04 Brno, nebo
 - b e-mailem (pouze na gd_stiznosti@generaliceska.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 GD 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 sjednanou), 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 GD a její „tým stížností“.
- 5.2. **Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 20 pracovních dnů** (nejpozději do 30 dnů), v rámci níž bude šetření stížnosti provedeno. Běh lhůty je přerušen, pokud GD 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 GD k doplnění podkladů.
- 5.4. O vyřízení stížnosti bude zákazník informován způsobem, který preferuje pro komunikaci s GD.

Článek 6: Závěrečná ustanovení

- 6.1. Tento reklamační řád je zpřístupněn na veřejných internetových stránkách GD (www.generalidistribuce.cz) a dále na všech oblastních ředitelstvích a kancelářích či pobočkách GD.
- 6.2. V případě, že zákazník nesouhlasí s vyřízením stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka. Stížnosti spotřebitele lze též řešit mimosoudně u finančního arbitra (www.finarbitr.cz), a to u sporů vzniklých při zprostředkování životního pojištění, spotřebitelského úvěru, stavebního spoření, poskytování investiční služby; v případě neživotního pojištění je pověřeným subjektem Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (www.ombudsmancap.cz), v dalších případech lze řešit prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz). Řízení před FA se zahajuje podáním návrhu a řídí se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; mimosoudní řešení sporů u KO ČAP, ČOI se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne 21. 12. 2019


.....
Ing. Marek Provazník, v. r.
Předseda představenstva


.....
Ing. Vít Ratislav, MBA, v. r.
Místopředseda představenstva