


LATIV s.r.o.
Vnitřní předpisy společnosti
Směrnice Reklamační řád a práva klientů
Směrnice č. 052020-A

Přílohy k směrnici
0

Směrnice a účinná od	23.10.2020
Schválena podpisem	 <hr/> JUDr. Boris Čuchran, jednatel

I.

Předmět a určení vnitřního předpisu.

1

Směrnice Reklamační řád a práva klientů určuje pravidla, postupy a procesy, které se vztahují k vyřizování stížností klientů (zákazníků, pojištěných nebo jiných oprávněných osob).

2

Základním principem tohoto vnitřního předpisu je, že všechny pravidla, postupy a procesy, které se vztahují k vyřizování stížností klientů, musí odpovídat zákoným požadavkům, právním předpisům vztahujícím se k ČOI, regulaci ČNB, jiným zákonným požadavkům (kupř. ochrana spotřebitelů, ochrana osobních údajů, AML), a nebo – nad rámec zákona - to vyžadují požadavky jednotlivých smluvních pojišťoven popř. jiných obchodních partnerů Společnosti.

3

Pojmy užívané v této Příloze k vnitřnímu předpisu Společnosti jsou definovány v jiném vnitřním předpisu Společnosti.

II.

Stížnost klienta.

1

Stížností se pro účely této směrnice rozumí:

- (a) formální postup klienta Společnosti směřující k uplatnění nároku na vysvětlení postupu Společnosti, změnu postupu Společnosti při sjednání pojištění nebo odškodnění za nesprávný postup Společnosti;

(b) reklamace klienta spočívající v nesouhlasu klienta se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby ze strany Společnosti.

2

Každý klient je oprávněn podat stížnost na postup Společnosti, pokud se domnívá, že Společnost nepostupuje v souladu se Zákonem 170/2018 Sb., příslušnými právními předpisy, regulací ČNB či vydanými vnitřními předpisy Společnosti.

III.

Uplatnění stížnosti.

1

Veškeré stížnosti musí být podány písemně a musí být doručeny na adresu sídla společnosti nebo do datové schránky Společnosti ID gm36ub8 nebo prostřednictvím elektronických prostředků na e-mailovou adresu: info@pojistenilativ.cz . Veškeré stížnosti přijímá vedení Společnosti – jednatel nebo jednatelé.

2

Stížnost musí obsahovat minimálně následující údaje:

- III.1. jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu klienta,
- III.2. bydliště, místo podnikání nebo sídlo klienta,
- III.3. rodné číslo nebo identifikační číslo klienta,
- III.4. důvod stížnosti, včetně podrobného vymezení, v čem klient spatřuje porušení povinnosti Společnosti či pochybení při poskytování jejích služeb klientovi,
- III.4. popis požadavku klienta (tj. čeho se klient stížností domáhá),
- III.5. kontaktní údaje (*telefon, e-mail či adresu, liší-li se od adresy uvedené v souladu s bodem III.2. tohoto článku*),
- III.6. seznam příloh,
- III.7. datum a vlastnoruční podpis klienta (v případě podání žádosti prostřednictvím datové schránky je možný i elektronický podpis).

3

Ke stížnosti musí být přiloženy potřebné přílohy, které prokazují důvodnost a oprávněnost stížnosti.

4

Pokud stížnost neobsahuje údaje uvedené v odst. III.1 až III.7. tohoto článku, případně stížnost vykazuje jiné vady, či neobsahuje přílohy, na základě který by bylo možné prošetřit odůvodněnost stížnosti, vyzve jednatel nebo ním pověřený pracovník klienta k doplnění či

upřesnění stížnosti. Nedoplní-li klient požadované údaje či dokumenty ve lhůtě stanovené jednatelem Společnosti, která však nesmí být kratší než sedm (7) dnů, odmítne jednatel Společnosti takovou stížnost jako neodůvodněnou a o tomto rozhodnutí informuje písemně (nebo prostřednictvím datové schránky) klienta.

5

Přijetí stížnosti jednatelem Společnosti jednatel danému klientovi na jeho žádost písemně a nebo prostřednictvím datové schránky potvrdí.

IV.**Lhůty pro uplatnění stížnosti.**

1

Klient je povinen stížnost uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy porušení povinností či pochybení ze strany Společnosti zjistil, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy důvod k uplatnění stížnosti nastal.

V.**Vyřizování stížnosti.**

1

Osobou odpovědnou za vedení seznamu přijatých reklamací a za řádné vyřízení stížnosti je jednatel Společnosti. Jednatel Společnosti může písemně pověřit jinou osobu, která je spolupracovníkem Společnosti. Takové pověření je nutno uveřejnit jak na internetových stránkách Společnosti tak i jako přílohu k tomuto předpisu. V případě, že takové pověření potrvá více než 6 měsíců, je nutné provést změnu odpovědné osoby přímo v tomto předpisu.

2

Všechny stížnosti budou vyřizovány ve lhůtě, která nepřesáhne třicet (30) kalendářních dnů od doručení stížnosti.

2

Za vyřízení stížnosti odpovídá jednatel nebo jednatele Společnosti, který ve spolupráci s dalšími odbornými spolupracovníky vždy zpracuje stanovisko ke stížnosti. Stanovisko ke stížnosti musí obsahovat:

- (i) výrok, zda došlo postupem Společnosti k porušení zákona č. 170/2018 Sb., vyhlášek a jiných regulativních právně závazných předpisů ČNB, jiných

právních předpisů nebo vnitřních předpisů Společnosti, a v čem toto porušení spočívá;

- (ii) výrok, zda došlo postupem podle bodu (i) tohoto odstavce ke vzniku škody a komu byla tato škoda způsobena;
- (iii) výrok, v jakém rozsahu se vyhovuje či zamítá nárok Klienta, jež stížnost podal
- (iv) a odůvodnění rozsahu vyhovění či zamítnutí nároku Klienta.

3

Jednatel Společnosti odešle bez zbytečného odkladu po vyhotovení stanoviska toto stanovisko klientovi, a to na adresu uvedenou ve stížnosti nebo prostřednictvím datové schránky.

4

V případě, že byl Klientovi v rámci vyřízení stížnosti ve stanovisku přiznán určitý nárok, a to formou změny pojistné smlouvy, ukončení pojistné smlouvy nebo finanční nárok, uspokojí Společnost tento nárok – ve spolupráci s příslušnou smluvní pojišťovnou za předpokladu souhlasu dané pojišťovny - ve lhůtě uvedené ve stanovisku. Pokud stanovisko lhůtu k uspokojení nároku neobsahuje, pak Společnost uspokojí tento nárok – ve spolupráci s příslušnou smluvní pojišťovnou, za předpokladu souhlasu dané pojišťovny - ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení stanoviska Klientovi, nevyplývá-li z povahy nároku Klienta lhůta jiná.

5

Veškeré písemnosti spojené s vyřízením stížnosti jsou Společností uchovány nejméně po dobu 10 let, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy dobu delší.

6

Při vyřizování stížnosti budou všichni spolupracovníci podílející se na vyřízení stížnosti dbát na to, aby bylo ve věci postupováno řádně a se znalostí všech důležitých informací a okolností případů a budou postupovat efektivně a hospodárně.

VI.

Vnitřní povinnosti v souvislosti s vyřizováním stížnosti

1

V případě, že Jednatel Společnosti písemně pověřil jinou osobu, která je spolupracovníkem Společnosti, vyřizováním stížností klientů podle tohoto předpisu, spolupracovník Společnosti, pověřený vyřizováním stížností klientů je povinen informovat jednatele Společnosti o přijatých

stížnostech, a to vždy do pěti (5) dnů ode dne od okamžiku jejich přijetí. Spolupracovník Společnosti, pověřený vyřizováním stížností klientů, je dále povinen informovat jednatele Společnosti o vydaných stanoviscích, a to neprodleně po jejich vydání, vždy ale před jejich odesláním Klientovi.

2

Spolupracovník Společnosti, pověřený vyřizováním stížností klientů (v případě, že takový byl ustanoven), je povinen předložit jednatele Společnosti nebo jednatelům Společnosti nebo vedení Společnosti souhrnnou zprávu o přijatých stížnostech a způsobu jejich vyřízení, a to alespoň jednou (1) ročně.

3

Jednatel Společnosti, nebo vedení Společnosti, ve spolupráci se spolupracovníkem Společnosti, pověřeným vyřizováním stížností klientů (v případě, že takový byl ustanoven), připraví a přijmě opatření, v případě, že v rámci vyřízení stížnosti dospěje k závěru, že je současně nezbytné přijmout určitá opatření, Zajištění toho, aby tato opatření byla řádně přijata, je odpovědný jednatel Společnosti nebo vedení Společnosti (v případě, že je ustanoveno).

VII.

Reklamační řád Společnosti a vyřizování stížností jiným způsobem dle zákona.

1

Klientům se doporučuje vyřizovat stížnosti prostřednictvím Reklamačního řádu, který je zveřejněn na internetovém portálu společnosti (www.pojistenilativ.cz) a současně může být na vyžádání poslán v poslední verzi klientovi na jím určenou emailovou adresu.

2

Klient má rovněž možnost se obrátit se svou stížností na regulátora ČNB (www.cnb.cz).

3

Klient může požádat o mimosoudní řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra (Kancelář finančního arbitra, ul. Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, arbitr@finarbitr.cz).

4

Žalobu na pojišťovacího zprostředkovatele lze podat v místě příslušného soudu.

5

V případě stížnosti na zprostředkovatele či pojistitele je možné v případě neživotního pojištění podat návrh na řešení sporu i u České obchodní inspekci (www.coi.cz), v případě životního

pojištění návrh finančnímu arbitrovi (www.finarbitr.cz).

VIII.

Závěrečná ustanovení

1

Tato směrnice bude k dispozici u jednatele Společnosti, nebo u vedení Společnosti, nebo u spolupracovníka Společnosti, pověřeného vyřizováním stížností klientů (v případě, že takový byl ustanoven), k nahlédnutí všem zaměstnancům a vedoucím osobám Společnosti. Tato směrnice bude současně zveřejněna na internetových stránkách Společnosti, a to tak, aby k ní měli bezplatný přístup všichni klienti.

2

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem jejího přijetí jednatelem nebo vedením Společnosti (v případě, že tak bylo ustanoveno) a je vydávána na dobu neurčitou.

3

Změny v této směrnici a její zveřejnění (popř. aktualizace směrnice) se řídí ustanovením samostatného vnitřního předpisu Společnosti.

4

Soulad směrnice s právními předpisy zajišťuje jednatel Společnosti, nebo vedení Společnosti (v případě, že takové bylo ustanoveno), nebo spolupracovník Společnosti, pověřený vyřizováním stížností klientů (v případě, že takový byl ustanoven).