

ČLÁNEK 1

Účel předpisu

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 zákonů č. 38/2004 Sb. a 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 Direct Care s.r.o.(dále jen „DC“).

ČLÁNEK 2

Definice pojmů

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

1. Stížnost je možné podat těmito způsoby:
 - a) písemně poštou na adresu sídla společnosti Direct Care s.r.o.:
Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, nebo
 - b) e-mailem (pouze na adresu stiznosti@directcare.cz), nebo
 - c) osobně na výše uvedené adrese sídla DC 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.

2. Stížnost musí obsahovat datum, předmět stížnosti (a podpis zákazníka, je-li písemně). Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve DC zákazníka k jejich doplnění.
3. Stížnost uplatní (doplní) zákazník bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnosti, která je předmětem stížnosti.
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

1. Od zákazníka se vyžaduje specifikace finančního produktu (uvedení čísla smlouvy či nabídky, společnost nabízející finanční produkt) u něhož podává stížnost, 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 DC.
5. 2. **Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 20 pracovních dnů**, v rámci níž bude šetření stížnosti provedeno. Běh lhůty je přerušen, pokud DC 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 DC k doplnění podkladů.
5. 4. O vyřízení stížnosti bude zákazník informován způsobem, který preferuje pro komunikaci s DC.

ČLÁNEK 6

Závěrečná ustanovení

6. 1. Tento reklamační řád je zpřístupněn na veřejných internetových stránkách DC (www.directcare.cz) a dále na centrále DC.
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 ostatních 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 1. 5. 2018

Ing. Marek Provazník
Jednatel Direct Care s.r.o.

Ing. Ivana Hybnerová
Jednatel Direct Care s.r.o.