



Pravidla pro evidenci a řešení stížností klientů (Reklamační řád)

určeno klientům společnosti

EURO INSURANCE GROUP, s.r.o.

Účinnost: 1.2.2012

Schváleno: Hana Kladivová, jednatel společnosti



Společnost EURO INSURANCE GROUP, s.r.o. se sídlem Vyšehradská 423/27, 128 00 Praha 2 - Nové Město, IČ 28316088, vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 182081 (dále jen EIG nebo Společnost) přijala následující pravidla pro evidenci a řešení stížností klientů (dále jen Reklamační řád).

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád stanoví postupy a procesy pro podávání a vyřizování reklamací a stížností klientů či zákazníků EIG a jejich evidenci.

Tato část je určena klientům Společnosti. Vnitřní postupy jsou dále upraveny vnitřní předpisovou základnou Společnosti.

Společnost vede vnitřní evidenci o všech přijatých reklamacích a stížnostech, o způsobu jejich řešení, o výsledcích šetření a informacích předávaných klientovi, včetně data přijetí, data zpracování a data informování o výsledku řešení reklamace či stížnosti.

Zákazníkem nebo klientem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí spotřebitel ve smyslu Zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb., který má uzavřenou smlouvu o finančním produktu nebo službě s poskytovatelem finančních produktů nebo služeb, zprostředkovanou Společností.

2. Náležitosti reklamace a stížnosti

Reklamace, stížnost musí obsahovat:

- Jméno a příjmení klienta či obchodní název firmy
- Datum narození nebo rodné číslo, u právnických osob IČO
- Korespondenční či kontaktní adresu
- Telefonní či e-mailový kontakt
- Identifikační údaje produktu, kterého se reklamace, stížnost týká (číslo smlouvy, název produktu či obchodního partnera)
- Vlastnoruční podpis klienta nebo podpis osoby, která je zmocněna k zastupování klienta (V případě podpisu zmocněncem je potřeba doložit ověřenou kopii plné moci.)
- Kopii smlouvy či jiné podklady, které prokazují oprávněnost reklamace, stížnosti.



3. Podání a vyřízení reklamace či stížnosti

Reklamaci, stížnost lze podat písemně poštou na adresu sídla společnosti EIG (Vyšehradská 423/27, 128 00 Praha – Nové Město) nebo elektronicky na adresu reklamace@euro-insurance.cz.

Reklamace je předána k vyřízení odpovědnému pracovníkovi Společnosti.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí, v jakém byly doručeny EIG. Lhůta na vyřízení reklamace činí 30 kalendářních dní a začíná běžet dnem doručení reklamace na výše uvedenou poštovní či elektronickou adresu.

V případě, že podklady dodané klientem nejsou kompletní, vyhrazuje si EIG právo požádat klienta o doplnění těchto chybějících údajů. V tomto případě začíná běžet lhůta 30 dní až po řádném dodání chybějících údajů klientem společností EIG. Pokud klient nedoplní údaje do 14 kalendářních dní od chvíle, kdy byl společností vyzván, uzavře EIG reklamaci nebo stížnost jako neoprávněnou.

4. Důvody nepřijetí reklamace či stížnosti

Reklamace nebude přijata a dále zpracovávána v případě kdy:

- Osoba, která podala reklamaci není zákazníkem, klientem EIG či zmocněncem na základě plné moci,
- Reklamace či stížnost se netýká nabízených produktů společnosti EIG ani poskytovatelů finančních produktů a služeb pod smlouvou s EIG,
- Reklamace či stížnost se netýká smluv, které nezprostředkovali finanční poradci EIG,
- Podání stížnosti nesplňuje náležitosti reklamace či stížnosti uvedené v bodě 2. „Náležitosti reklamace a stížnosti“,
- Reklamace či stížnost je podána duplicitně.

5. Výsledek řešení reklamace či stížnosti

Klient bude o výsledku řešení reklamace, stížnosti vždy informován písemně doporučeným dopisem, a to na kontaktní či korespondenční adresu, kterou uvedl v reklamaci či stížnosti.

Za den doručení se bere den převzetí doporučeného dopisu. Pokud dopis nebude doručen a bude společnosti EIG vrácen jako nevyzvednutý či nedoručitelný, bere se za den doručení den, kdy byl dopis vrácen na adresu společnosti EIG.

6. Podání odvolání

V případě, že klient není spokojen s výsledkem řešení reklamace či stížnosti, má právo se do 14 kalendářních dní od doručení výsledku stížnosti či reklamace písemně odvolat. V tomto případě bude reklamace přezkoumána jednatelem Společnosti. Lhůta na vyřízení odvolání činí 30 kalendářních dní.

Výsledek přezkoumání stížnosti bude zaslán jako konečný závěr obdobně jako v případě podání stížnosti či reklamace v prvním případě.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád byl schválen jednatelem EIG a je účinný od 1.2.2012. Změny reklamačního řádu schvaluje jednatel EIG.

Reklamační řád je vnitřním předpisem společnosti EIG a je uveřejněn na internetových stránkách www.euro-insurance.cz, současně je přístupný veřejnosti v sídle Společnosti.

Klient se může kdykoliv obrátit se svou oprávněnou stížností na orgán dohledu nad finančním trhem, kterým je Česká národní banka.

V Praze dne 31. 1. 2012