



Směrnice CLARO s.r.o.

System vyřizování stížností

 CLARO člen OK HOLDING	Směrnice OKG dle normy ISO 9001:2015 – System vyřizování stížností			S03_07_2022
Zpracoval: Petr Deduch	Přezkoumal: Pavel Škvrna	Schválil: Barbora Vilišová	Datum: 1. 12. 2018	Revize č.: 1



Obsah

1	Základní ustanovení	3
1.1	Úvodní ustanovení	3
1.2	Předmět reklamačního řádu	3
1.3	Pojem reklamace, stížnosti a hrozícího porušení zákona	3
2	Podání reklamace/stížnosti	4
2.1	Oprávněná osoba	4
2.2	Forma a náležitosti reklamace/stížnosti.....	4
3	Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti	4
3.1	Přijetí reklamace/stížnosti	4
3.2	Vyřízení reklamace/stížnosti	5
3.3	Pravidla evidence doručených Stížností	5
3.4	Závěrečná ustanovení	6



V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou vázaným zástupcem, resp. doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelem nebo pracovníkem společností CLARO s.r.o. případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu. Níže je jeho úplné znění.

1 Základní ustanovení

1.1 Úvodní ustanovení

CLARO s.r.o. (dále jen „Společnost“ nebo „Zprostředkovatel“) je samostatný zprostředkovatel, který poskytuje služby v oblasti pojištění všech odvětví hospodářství, občanského pojištění i zaměstnanecké programy.

Společnost je povinna poskytovat služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

1.2 Předmět reklamačního řádu

Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.

Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela nebo chtěla uzavřít s institucí smlouvu, jejímž předmětem je zprostředkování pojištění (služba).

Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny služby specifikované v článku 2.2.

Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

1.3 Pojem reklamace, stížnosti a hrozícího porušení zákona

Reklamací se rozumí podání Zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížností se rozumí podání Zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání pracovníků Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. vázaní zástupci, resp. doplňkoví pojišťovací zprostředkovatelé).

Hrozícím porušením zákona se rozumí mechanismus umožňující zaznamenávat hlášení o porušování zákona o distribuci pojištění a zajištění, který je dostupný pod odkazem <https://www.claro-finance.cz/hlaseni-poruseni-nebo-hrozici-poruseni-zakona-o-distribuci-pojisteni-a-zajisteni>.



2 Podání reklamace/stížnosti

2.1 Oprávněná osoba

Reklamací je oprávněn podat pouze Zákazník.

Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Zprostředkovatele.

Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížnost za Zákazníka.

Hrozící porušení ZDPZ je oprávněn podat kdokoli. Při vyřizování předmětného podání bude postupováno jako by se jednalo o reklamací nebo stížnost.

2.2 Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

Reklamací nebo stížností musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.

Kontaktní údaje: CLARO s.r.o., se sídlem Mánesova 3014/16, 612 00 Brno; ID datové schránky: i3sv2gk; <https://www.claro-finance.cz/>; email: stiznosti@okhoding.cz

Reklamací nebo stížností musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

- 1 označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost
- 2 identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob
- 3 předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamací nebo stížností podávána
- 4 čeho se Zákazník domáhá
- 5 datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob

Reklamací nebo stížností by měla být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamací nebo stížností týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.

Reklamací nebo stížností může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 2.2.

3 Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

3.1 Přijetí reklamace/stížnosti

Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je podána k tomu oprávněnou osobou a zda splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 2.2.



V případě, že Společnost zjistí rozpor, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která ji podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.

3.2 Vyřízení reklamace/stížnosti

Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

- 1 v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
- 2 v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
- 3 v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Zákazník v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 4 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

3.3 Pravidla evidence doručených Stížností

Doručené Stížnosti budou evidovány v informačním systému CLARO, který nese název „Intranet“ a jejich evidence a přístup budou prováděny pouze v souladu s GDPR, ZoDPZ a dalšími příslušnými právními předpisy.

Doručené Stížnosti budou evidovány na adrese CLARO s.r.o., Mánesova 3014/16, 612 00 Brno a přístup k nim budou mít pouze oprávněné osoby v souladu s výše uvedenými právními předpisy.



3.4 Závěrečná ustanovení

V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka (www.cnb.cz; se sídlem: Na Příkopě 864/ 28, 115 03 Praha 1, tel. +420 224 411 111; e-mail: podatelna@cnb.cz; ID datové schránky: 8tgaiei), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění a spotřebitelského úvěru finanční arbitr (<https://finarbitr.cz>; tel.: +420 257 042 070; e-mail: arbitr@finarbitr.cz; ID datové schránky: qr9ab9x); u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce (www.coi.cz; tel.: 420 222 703 404; e-mail: podatelna@coi.cz; ID datové schránky: x7cab34). Při řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění je oprávněn se obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (www.ombudsmancap.cz; tel.: + 420 602 273 096; e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz; ID datové schránky: i4vmwu8).

V Brně dne 1. 12. 2018

CLARO s.r.o.