

## Reklamační řád

Cílem KAPITOLu i jeho poradců je kvalitní zprostředkování a spokojení zákazníci. Tento reklamační řád se vydává za účelem vyřízení případných stížností na poradce KAPITOLu a na jeho činnost. Důraz je kladen na to, aby každá stížnost byla ve společnosti KAPITOL zodpovědně, úplně, objektivně a včas posouzena a příslušný výsledek byl předán stěžovateli a všem zúčastněným stranám. Reklamační řád KAPITOLu úzce navazuje na Kodex etiky v pojišťovnictví (vydává ČAP) a na Etický kodex člena AFIZ, neboť řada stížností se může týkat neetického postupu resp. chování jednotlivců. K povinnosti dodržovat zásady obou dokumentů se zavazuje každý poradce KAPITOLu ve své obchodní smlouvě s KAPITOLEm.

### Stěžovatel

Stěžovatelem je fyzická osoba nebo i právnická osoba – nejčastěji klient, ale také např. spolupracovník jiné zprostředkovatelské (poradenské, makléřské) společnosti, zástupce obchodních partnerů KAPITOLu anebo zástupce třetí strany nebo i státních orgánů (další pojišťovny, banky, MF, ČNB, Policie ČR nebo příslušného soudu apod.).

Uvedené osoby mohou vystupovat nejen jako přímý stěžovatel, ale také jako zástupce klienta.

### Organizační zajištění

Stížnosti vyřizuje v KAPITOLu Tým kontroly kvality práce a stížností a osoba pověřená výkonem compliance (pro účely Reklamačního řádu dále společně jako "TKK"). TKK zodpovídá za administraci každého případu, jeho evidenci a archivaci. Shromažďuje podklady a kontroluje, popř. urguje včasnost jejich dodání. Komunikuje se všemi zúčastněnými stranami. Informuje také průběžně, nejméně jednou měsíčně, představenstvo.

TKK vyhodnocuje **standardní případy stížností**, tj. takové případy, u nichž lze na základě podkladů jasně posoudit oprávněnost stížnosti a případné pochybení.

**Nestandardní případy stížností** řeší TKK vždy spolu s představenstvem KAPITOLu nebo etickým senátem. Obvykle se jedná o složité anebo evidentně důležité případy (např. podezření na porušení zákonů nebo trestnou činnost).

### Postup při vyřízení stížnosti

1. TKK zaeviduje stížnost s datem přijetí. Každá stížnost musí mít písemnou formu – dopis nebo email. V případě ústního podání je třeba požádat stěžovatele o zhotovení stížnosti písemnou formou nebo s ním sepsat zápis o podání stížnosti. Stížnost musí být jako taková označena a musí obsahovat alespoň označení stěžovatele, poradce KAPITOLU, dále označení obchodního případu, kterého se stížnost týká a popis okolností, které jsou důvodem podání stížnosti. KAPITOL je povinen přijetí stížnosti stěžovateli písemně potvrdit.
2. TKK zanalyzuje stížnost a požádá všechny zúčastněné strany v KAPITOLu o vyjádření. Zúčastněnou stranou v KAPITOLu je vždy poradce, kterého se stížnost týká a příslušný vedoucí obchodního zastoupení. Mohou jí však být i další poradci. Zúčastněné strany jsou povinny se vyjádřit v termínu stanoveném TKK a v případě potřeby se na vyzvání dostavit do centrály KAPITOLu na osobní projednání. Také stěžovatel (klient nebo i třetí strana) může být požádán o doplnění informací k dané stížnosti.

3. KAPITOL je povinen stížnost vyřídit ve lhůtě přiměřené obsahu stížnosti a podkladům pro její zhodnocení bez zbytečného odkladu, běžně do 30 dnů, nejpozději však do 60 dnů ode dne jejího přijetí. Stěžovatele bude TKK informovat o průběhu vyřizování stížnosti následovně: na kontaktní adresu stěžovatele uvedenou ve stížnosti zašle informaci o přijetí stížnosti, osobě pověřené jejím vyřízením a interní identifikaci stížnosti. Společně s informací o přijetí stížnosti rovněž stěžovatele informuje o lhůtě k vyřízení stížnosti a maximální lhůtě pro vyřízení stížnosti. Pokud nebude dodržena lhůta 30 dnů, bude stěžovatel písemně informován o důvodech využití lhůty 60 dnů. Písemné vyhotovení vyřízení stížnosti musí být stěžovateli odesláno nejpozději poslední den lhůty pro vyřízení stížnosti.
4. TKK stížnost vyhodnotí, posoudí její oprávněnost a navrhne věcné řešení stížnosti. Současně také navrhne opatření uvnitř KAPITOLu. Tyto informace zapíše TKK do **Zprávy o vyřízení stížnosti** a tuto zašle zúčastněným stranám. Bez ohledu na obsah Zprávy o vyřízení stížnosti je součástí této zprávy i informace pro stěžovatele o možnosti mimosoudního řešení sporu mezi stěžovatelem a KAPITOLEM prostřednictvím příslušného orgánu veřejné moci.
5. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, písemně to sdělí KAPITOLu a dodá nové skutečnosti, pak se tento případ znovu řeší obdobným postupem. TKK vyhodnotí nové skutečnosti a rozhodne, zda případ lze řešit standardně (nově upravenou Zprávou o vyřízení stížnosti), anebo celou záležitost postoupí představenstvu a případ se začne řešit jako nestandardní stížnost.

### Mimosoudní řešení sporů a orgán dohledu

Státní dohled nad činností KAPITOLu a jeho poradců vykonává Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Informace o pravomocích orgánu dohledu a způsobu přijímání podnětů k výkonu dohledu zveřejňuje Česká národní banka na svých internetových stránkách dostupných na adrese [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

Jako orgán mimosoudního řešení sporu mezi spotřebiteli a KAPITOLEM je zřízen Finanční arbitr se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Způsob podávání podnětů a jejich vyřizování zveřejňuje Finanční arbitr na svých internetových stránkách dostupných na adrese [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Finanční arbitr je oprávněn řešit spory zeména vyplývající z:

- a) nabízení a zprostředkování spotřebitelského úvěru
- b) nabízení a zprostředkování investic do fondu kolektivního investování
- c) nabízení a zprostředkování životního pojištění
- d) nabízení a zprostředkování stavebního spoření
- e) nabízení a zprostředkování investičních služeb

Pokud k mimosoudnímu řešení sporů mezi spotřebitelem a KAPITOLEM není dána pravomoc Finančního arbitra, je orgánem oprávněným k mimosoudnímu řešení sporů mezi spotřebitelem a KAPITOLEM Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2. Způsob podávání podnětů a jejich vyřizování zveřejňuje Česká obchodní inspekce na svých internetových stránkách dostupných na adrese [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Česká obchodní inspekce je oprávněna řešit například spory vyplývající z nabízení a zprostředkování doplňkového penzijního spoření.

V Brně dne 24.10.2017

Ing. Michal Pobuda, předseda představenstva v.r.

Ing. Jan Diviš, místopředseda představenstva v.r.

Ing. Radek Milion, člen představenstva v.r.