

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 (Kooperativy, České spořitelny) 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.

Zvláštním případem je situace, kdy si stěžuje jeden poradce na jiného v rámci KAPITOLu.

Organizační zajištění

Stížnosti vyřizuje v KAPITOLu Oddělení podpory prodeje (OPP). OPP 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.

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

Nestandardní případy stížností řeší OPP 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. OPP 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.
2. OPP 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 OPP 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. OPP stížnost vyhodnotí, posoudí její oprávněnost a navrhne věcné řešení stížnosti. Současně také navrhne opatření uvnitř KAPITOLu. Tyto informace zapíše OPP do **Zprávy o vyřízení**

stížnosti a tuto zašle zúčastněným stranám. Termín pro vyřízení standardní stížnosti se stanovuje na nejdéle 1 měsíc od doručení stížnosti.

4. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, písemně to sdělí KAPITOLu a případně dodá nové skutečnosti, pak se tento případ znovu řeší obdobným postupem. OPP 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.

Následná interní opatření KAPITOLu

Pokud se stížnost na poradce KAPITOLu prokáže jako oprávněná, KAPITOL z toho podle míry porušení smluvních ujednání a etických kodexů vyvodí důsledky a nápravná opatření.

Tato budou sdělena poradci, který pochybil:

1. ústně
2. nebo písemně nebo
3. představenstvem KAPITOLu vytýkacím dopisem a případně následně také v ústním pohovoru
4. nebo udělením finanční sankce

V případě, že ze strany poradce KAPITOLu bude zjištěno zvláště hrubé nebo opakované vážné porušení smluvních ujednání a etických kodexů, může KAPITOL od smlouvy s tímto poradcem odstoupit.

Tento reklamační řád byl schválen představenstvem dne 16.7.2013.

Ing. Ivo Zlámal, předseda představenstva v.r.

Ing. Jiří Klaban, člen představenstva v.r.

Mgr. Ivan Groh, člen představenstva v.r.