

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

schválený představenstvem dne 29. 11. 2016

## 1. Účel dokumentu

- 1.1. Chytrý Honza a.s., IČO 29048770, společnost se sídlem Na Hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 20978 (dále jen "**Společnost**") je společnost, jejíž hlavní náplní činnosti je poskytování Zprostředkovatelských služeb.
- 1.2. Společnost se snaží svým Zákazníkům poskytnout nadstandardní služby a umožnit jim rozhodování při volbě mezi jednotlivými produkty. Hlavním cílem Společnosti je spokojenost Zákazníků se službami samotné Společnosti, tak se službami spolupracujících finančních institucí.
- 1.3. Přes veškerou snahu však nelze vyloučit, že Zákazník nebude spokojen s produktem, službou či jednáním Společnosti nebo jejich zástupců. V případě, že jako Zákazník/Potencionální zákazník, nebudete s některým z výše uvedených bodů spokojen(a), neváhejte Společnosti zaslat svoji Reklamací, a to postupem uvedeným v tomto dokumentu.
- 1.4. Možnost podat Reklamací chápe Společnost jako právo každého Zákazníka a Potencionálního zákazníka, a veškeré Reklamacce považuje za cenné zdroje informací o poskytovaných službách, o tom, jak je služba vnímána, přijímána, jak splňuje očekávání Zákazníků a jako příležitost pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.
- 1.5. Postupy pro přijímání a předávání Reklamací jsou uvedeny níže. Tyto postupy se vztahují na veškeré Finanční služby poskytované Společností, případně i na služby a produkty poskytované spolupracujícími finančními společnostmi.

## 2. Definice

- 2.1. Není-li uvedeno jinak, mají pojmy s velkým počátečním písmenem uvedené v tomto dokumentu následující význam:

**Odpovědná osoba** - osoba určená představenstvem k rozhodnutí o způsobu vyřízení Reklamací;

**Podání** - Reklamacce nebo Podnět;

**Podnět** - podnět či připomínka, jejichž obsahem je doporučení nebo upozornění Zákazníka na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality Služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv Zákazníka a povinností Společnosti, ale spíše návrh na zlepšení Služeb nad rámec standardní kvality;

**Potencionální zákazník** - osoba, která zvažuje využití Finančních služeb Společnosti, nebo osoba, kterou Společnost oslovila či zamýšlí oslovit s nabídkou svých Finančních služeb;

**Reklamac**e - reklamac, stížnost nebo jiný projev nespokojenosti Zákazníka s poskytovanou Službou, způsobem nabízení Služby a/nebo projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu; reklamací je zejména podání Zákazníka, které poukazuje na porušení jeho práv nebo ohrožení jeho právem chráněných zájmů; reklamací však nejsou připomínky týkající se skutečností, které přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu Společnosti;

**Společnost** - má význam uvedený v čl. 1.1 výše;

**Zákazník** - osoba, která využila Finančních služeb Společnosti, nebo jejíž práva a povinnosti jsou dotčena Zprostředkovatelskými službami (např. pojištěný, obmyšlený) není-li uvedeno jinak, je Zákazníkem též Potencionální zákazník;

**Zprostředkovatelské služby** - služby spočívající ve zprostředkování finančních produktů a služeb v oblasti pojištění, investic, spotřebitelských úvěrů, úvěrů, které nejsou spotřebitelskými úvěry, penzijního připojištění, bankovních produktů.

### 3. Oprávněná osoba

- 3.1. Reklamaci má právo podat každý Zákazník případně jeho zplnomocněný zástupce.
- 3.2. Podnět má právo podat kdokoliv.

### 4. Náležitost a způsob podání Reklamac

- 4.1. Reklamaci je nezbytné podat písemně, resp. v písemně zachycené formě, a to buď
  - 4.1.1. e-mailem na adresu [reklamace@bonnet.cz](mailto:reklamace@bonnet.cz), nebo
  - 4.1.2. doporučeným dopisem či osobně do sídla Společnosti s tím, že písemnost je třeba adresovat compliance oddělení.
- 4.2. Výše uvedeným postupem je zajištěno, že o Reklamaci bude informován nezávislý pracovník Společnosti. Reklamac doručená jiným způsobem nemusí být považována za Reklamaci a Společnost na takovéto podání nemusí reagovat.
- 4.3. Reklamac by měla obsahovat
  - 4.3.1. identifikaci Zákazníka nebo jiné osoby, která Reklamaci podává a jejich kontaktní údaje - zejména jméno, příjmení či jiné údaje, podle kterých lze danou osobu identifikovat a uvedení adresy, e-mailu a telefonního čísla;
  - 4.3.2. označení Zprostředkovatelské služby, která je předmětem Reklamac;
  - 4.3.3. identifikaci pracovníka Společnosti, jehož případné jednání je předmětem Reklamac;
  - 4.3.4. popis skutečností, které jsou vytýkány;
  - 4.3.5. podklady, kterými Zákazník své tvrzení dokládá;
  - 4.3.6. specifikaci požadavků ze strany Zákazníka, zejm. uvedení skutečnosti, zda se Zákazník domáhá náhrady škody či jiného plnění a specifikaci výše plnění.

- 4.4. Po přijetí Reklamace pověřený pracovník prověří, zda údaje uvedené výše jsou dostatečně specifikovány a Zákazník je dostatečně identifikován. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve pracovník odesílatele Reklamace k jejich doplnění.
- 4.5. Nedojde-li k nezbytnému doplnění údajů (např. odesílatel nereaguje na výzvu, odesílatel neposkytl dostatečné kontaktní údaje), bude Reklamace projednána na základě doposud poskytnutých informací.

## **5. Postup při přijímání a vyřizování Reklamace**

- 5.1. Reklamace se považuje za přijatou okamžikem (i) doručení písemnosti na adresu Společnosti nebo (ii) doručení elektronické pošty (e-mail) na adresu [reklamace@bonnet.cz](mailto:reklamace@bonnet.cz).
- 5.2. Komunikaci s reklamujícím vede pracovník Společnosti pověřený komunikací se Zákazníky. Tento pracovník:
  - 5.2.1. potvrdí reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí Reklamace;
  - 5.2.2. zkontroluje oprávněnost podání Reklamace podle předložených dokladů a vlastních dostupných informací;
  - 5.2.3. informuje Odpovědnou osobu a compliance oddělení o přijetí Reklamace a obsahu Reklamace,;
  - 5.2.4. zpracovává a shromažďuje dokumentaci k Reklamaci;
  - 5.2.5. písemně informuje reklamujícího o vyřízení Reklamace (uznání a řešení Reklamace nebo důvody jejího neuznání);
  - 5.2.6. po vyřízení Reklamace zajišťuje předání příslušné dokumentace Compliance oddělení;
  - 5.2.7. v případě nesouhlasu reklamujícího s vyřízením Reklamace informuje bez zbytečného odkladu Compliance oddělení, které dle uvážení předá záležitost představenstvu.
- 5.3. Výše uvedené činnosti nebo i některé z nich si může vyhradit Compliance oddělení.

## **6. Rozhodnutí o Reklamaci, kontrola vyřízení Reklamace**

- 6.1. O způsobu vyřízení Reklamace rozhoduje Odpovědná osoba, která na základě podkladů od Zákazníka a na základě vlastního šetření, rozhodne o vyřízení Reklamace, a to nejčastěji jedním z následujících způsobů:
  - 6.1.1. *Reklamaci odloží nebo odmítne*, to zejména v případě kdy (i) není prokázána oprávněnost reklamující osoby k jednání o reklamaci, (ii) z obsahu Reklamace není zřejmé, co je jejím předmětem, případně ani to, čeho se reklamující domáhá, a reklamující informace nedoplnil ani na základě výzvy Společnosti;
  - 6.1.2. *Reklamaci postoupí spolupracující finanční instituci*, a to v případě, kdy je zřejmé, že obsah Reklamace se netýká Zprostředkovatelských služeb, jednání Společnosti ani jejích poradců, ale předmětem Reklamace je projev nespokojenosti s produkty či službami spolupracujících finančních institucí nebo nastavení těchto produktů/služeb,

které Společnost nemůže ovlivnit (např. výluky v pojistných podmínkách, výkonnost investic);

6.1.3. *Reklamací vyhodnotí jako neoprávněnou, pokud ze zjištěných podkladů vyplývá, že Zprostředkovatelské služby byly poskytnuty Zákazníkovi v souladu s právními předpisy a vnitřními předpisy Společnosti;*

6.1.4. *Reklamací vyhodnotí jako oprávněnou a navrhne způsob řešení vzniklé situace, to zejména v případě, kdy Zprostředkovatelské služby byly poskytnuty v rozporu s právními předpisy Společnosti.*

6.2. O způsobu řešení Reklamací je reklamující informován bez zbytečného odkladu poté, co Odpovědná osoba o Reklamací rozhodne. Na místo Odpovědné osoby je oprávněno kdykoliv rozhodnout představenstvo.

6.3. Je-li k vyřešení Reklamací zapotřebí odborného posouzení, zejména právní stránky, pověřený zaměstnanec požádá o spolupráci právní oddělení.

6.4. Společnost, resp. Odpovědná osoba, je povinna o Reklamací a případném způsobu řešení rozhodnout bez prodlení, nejpozději do 30 dní ode dne, kdy byla Reklamací doručena. O postoupení Reklamací spolupracující finanční instituci dle bodu 6.1.2 Odpovědná osoba rozhodne zpravidla nejpozději do 5 pracovních dní.

6.5. Informace o vyřízení Reklamací včetně další komunikace týkající se Reklamací jsou odeslány písemně na Zákazníkovi e-mailovou (korespondenční) adresu, ze které Společnost Reklamací obdržela, případně na e-mailovou (korespondenční) adresu sdělenou Zákazníkem.

6.6. O způsobu vyřízení Reklamací je informováno oddělení Compliance.

## **7. Další projednání Reklamací**

7.1. Pokud Zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací, Reklamací projedná Compliance Officer společně s kterýmkoli členem představenstva Společnosti do 7 dnů ode dne, kdy bylo Compliance oddělení informováno o nesouhlasu Zákazníka s vyřízením Reklamací.

## **8. Evidence vyřízených Reklamací**

8.1. Dokumentace o vyřízených Reklamacích je vedena v elektronické podobě.

8.2. Česká národní banka si může v rámci dohledu nad Společností vyžádat přehled Reklamací a způsob jejich vyřízení.