

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 Reklamaci, a to postupem uvedeným v tomto dokumentu.
- 1.4. Možnost podat Reklamaci chápe Společnost jako právo každého Zákazníka a Potencionálního zákazníka, a veškeré Reklamace 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 - Reklamace 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;

Reklamace - reklamace, 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 Reklamace

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, 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. Reklamace doručená jiným způsobem nemusí být považována za Reklamaci a Společnost na takovéto podání nemusí reagovat.

4.3. Reklamace 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 Reklamace;

4.3.3. identifikaci pracovníka Společnosti, jehož případné jednání je předmětem Reklamace;

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 Zákazníkem 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.

- 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,

kteřé Společnost nemůže ovlivnit (např. výluky v pojištěných podmíněch, výkonnost investic);

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

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

6.2. O způsobu řešení Reklamací je reklamující informován bez zbytečného odkladu potě, co Odpovědáná osoba o Reklamací rozhodne. Na místo Odpovědáné osoby je opřavněno kdykoliv rozhodnout představenstvo.

6.3. Je-li k vyřešení Reklamací zapotřebí odborného posouzení, zejména právění stránky, pověřěný zaměstnanec požádá o spolupřaci právění oddělení.

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

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

6.6. O způsobu vyřizení Reklamací je informováno oddělení Compliance.

7. Další projednání Reklamací

7.1. Pokud Zákazník nesouhlasí se způsobem vyřizení 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 vyřizením Reklamací.

8. Evidence vyřizených Reklamací

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

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