

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## SPOLEČNOSTI ALLRISK, A. S.

IČO: 49610929, sídlem: Komárovská 263/20A, 617 00 Brno (dále jen „Společnost“), zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně oddíl B, vložka 7353.

### čl. 1. Úvodní ustanovení

Společnost v rámci svého předmětu podnikání vykonává činnost:

- 1) pojišťovacího zprostředkovatele ve smyslu zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, a je zapsána v registru vedeném Českou národní bankou (dále jen „ČNB“) jako pojišťovací agent (reg. č. 022428PA), jako pojišťovací makléř (reg. č. 022429PM) a jako podřízený pojišťovací zprostředkovatel (reg. č. 031253PPZ),
- 2) investičního zprostředkovatele ve smyslu zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu a zákonů č. 426/2011 Sb., o důchodovém spoření a č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, a je zapsána v registru vedeném ČNB,
- 3) samostatného zprostředkovatele ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, a je zapsána v registru vedeném ČNB.

Reklamační řád stanovuje postup přijímání a vyřizování reklamací a stížností klientů Společnosti. Navazuje na **Komunikační manuál Společnosti**. Klientem se rozumí pro tento reklamační řád fyzická či právnická osoba.

### čl. 2. Pojem reklamace a stížnosti

Reklamací se rozumí podání klienta, které je 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 klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost (např. podřízený pojišťovací zprostředkovatelé, vázaní zástupci).

### čl. 3. Podání reklamace a stížnosti

Reklamaci je oprávněn podat každý klient Společnosti.

V rámci reklamačního řízení je možné zastoupení na základě plné moci za klienta – v takovém případě musí být součástí reklamace nebo stížnosti plná moc s úředně ověřenými podpisy zmocnitele a zmocněnce, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za klienta.

### čl. 4. Forma a náležitosti reklamace a stížnosti

Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou podobu. Musí být doručena:

- bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká,
- nebo bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti klient dozvěděl,

a to na:

- adresu sídla Společnosti, Komárovská 263/20A, 617 00 Brno
- elektronickou poštou (e-mail) na adresu: [pravni@allrisk.cz](mailto:pravni@allrisk.cz),

- písemně nebo osobně na provozovně Společnosti, která reklamovanou službu/informaci poskytla. O tomto setkání musí být uveden písemný záznam.

#### **Náležitosti reklamace a stížnosti**

- a) identifikace klienta
  - fyzická osoba - jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště nebo korespondenční adresa, kontakt (mobil, mail),
  - právnická osoba - název, IČO, sídlo společnosti, kontakt (mobil, mail),
- b) uvedení produktu a případně čísla smlouvy, které se reklamace týká,
- c) předmět reklamace nebo stížnosti – popis skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána,
- d) požadavek, jakým způsobem má být reklamace vyřízena,
- e) datum a podpis klienta,
- f) tvrzené skutečnosti je klient povinen doložit – záznamem z e-mailové komunikace případně formou kopií dokumentů, které tvrzenou skutečnost dokládají.

#### **čl. 5. Evidence přijatých reklamací a stížností**

Pokud reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 3 a 4 je Společnost povinna prověřit a rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti bez zbytečného odkladu do 30 dnů od jejího doručení, ve složitějších případech do 60 dnů.

V případě, že Společnost nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala k doplnění nebo nápravě, a to ve lhůtě 15 kalendářních dnů od doručení výzvy, Nedodržení této lhůty je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.

#### **čl. 6. Vyřízení reklamace a stížnosti**

Pokud Společnost uzná, že jde o oprávněnou reklamaci, provede neprodleně potřebné kroky, které povedou k odstranění reklamovaných vad.

Pokud Společnost shledá reklamaci jako neoprávněnou, neprodleně o tom informuje klienta.

Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost nejpozději do 30 (60) dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala klienta k doplnění stížnosti či reklamace.

#### **čl. 7. Závěrečná ustanovení**

V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)) nebo mimosoudně řešit spory se Společností u Finančního arbitra podáním podnětu na adresu Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) nebo podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

Zaměstnanec a zástupce Společnosti je povinen informovat každého spotřebitele, se kterým jedná, o možnosti podání reklamace/stížnosti, stručně jej seznámit s postupem vyřizování reklamací/stížností a odkázat jej na tento reklamační řád.

Reklamační řád společnosti Allrisk, a.s., je zveřejněn na internetových stránkách: [www.allrisk.cz](http://www.allrisk.cz).

Tento reklamační řád byl schválen členy představenstva Společnosti s účinností od 1. 12. 2016