Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje postup společnosti KAPITOL, a.s. (dále jen "KAPITOL") při přijímání a vyřizování stížností a reklamací souvisejících se zprostředkovatelskými službami, které KAPITOL prostřednictvím sítě obchodních zástupců a zaměstnanců poskytuje svým klientům.

1. Co můžete reklamovat?

Tento Reklamační řád se vztahuje na všechny reklamace a stížnosti související s výkonem zprostředkovatelské činnosti KAPITOLu, jeho obchodních zástupců a zaměstnanců (souhrnně označováni také jako "poradci").

Tento Reklamační řád se nevztahuje na podněty či žádosti fyzických osob vztahující se k ochraně jejich osobních údajů dle GDPR.

Tento Reklamační řád se nevztahuje na oznámení porušení právních povinností známé jako „whistleblowing", proces podání takového oznámení KAPITOLu je upraven na https://www.kapitol.cz/whistleblowing.

Tento Reklamační řád se nevztahuje na podávání žádostí, návrhů, stížností, reklamací členy distribuční sítě KAPITOLu, které jsou upraveny vnitřními předpisy KAPITOLu.

2. Jaké je vaše postavení?

Osoba postupující podle tohoto Reklamačního řádu má postavení Stěžovatele.

Stěžovatelem je fyzická osoba nebo právnická osoba, která je či byla klientem KAPITOLu, potenciálním klientem nebo zájemcem o poskytnutí služeb KAPITOLu a také jakákoliv osoba účastná na službě, která jí byla či měla být KAPITOLem, resp. poradcem KAPITOLu poskytnuta (např. ručitel, osoba pojištěná, osoba obmyšlená).

Stěžovatel se může na KAPITOL obrátit s reklamací nebo se stížností.

Reklamace – Reklamací se rozumí uplatnění vady či nedostatku služby, která byla stěžovateli poskytnuta KAPITOLem prostřednictvím některého z poradců KAPITOLu.

Stížnost – Stížností je sdělení doručené KAPITOLu dle tohoto Reklamačního řádu, které se týká ostatních okolností spojených s poskytnutou či neposkytnutou službou KAPITOLem (nevhodné chování poradců, nespokojenost s časovým průběhem služby, kvalitou služby).

Pro posouzení vašich nároků není podstatné, jak své podání KAPITOLu označíte, vždy budeme postupovat dle jeho obsahu.

3. Jaký je správný postup?

1. Reklamaci/stížnost podle tohoto Reklamačního řádu můžete podat:

   - Písemně v listinné podobě na adresu: KAPITOL, a.s., Vlněna 526/3, Trnitá, 602 00 Brno
   - Prostřednictvím elektronické pošty na adresu: stiznosti@kapitol.cz

2. KAPITOL nevyžaduje, aby vaše podání bylo zasláno na předem připraveném formuláři. Přesto je pro přijetí a řádné vyřízení vašeho podání třeba do něj uvést:

   - označení stěžovatele (jméno, příjmení/obchodní jméno právnické osoby, v případě klienta KAPITOLu datum narození, IČO; bydliště/sídlo nebo místo podnikání a pro rychlý kontakt také číslo mobilního telefonu a e-mailovou adresu, u právnické osoby kontaktní osobu a spojení na ni);
   - bližší označení poradce, vůči jehož službám nebo jednání je stížnost či reklamace směřována;
   - označení služby, které je předmětem stížnosti nebo reklamace – zejména číslo smlouvy, případně druh smlouvy, případně datum a místo jednání;
   - bližší popis jednání či opomenutí poradce, které je předmětem stížnosti či popis vady, která je předmětem reklamace, včetně např. předešlé komunikace;
   - případně uvedení nároku, kterého se domáháte (zrušení smlouvy, změna smlouvy, uzavření smlouvy, omluva, finanční kompenzace, apod.);
   - další důležité okolnosti, které mohou mít vliv na posouzení reklamace nebo stížnosti;
   - podpis stěžovatele se vyžaduje, pouze pokud je stížnost zaslána písemně na adresu KAPITOLu.

3. Každý stěžovatel je oprávněn být při reklamačním řízení zastoupen. Pro tento případ je třeba připojit ke stížnosti/reklamaci i plnou moc (to samozřejmě neplatí v případě zákonného zastoupení, např. nezletilé osoby).

4. Stížnost/reklamaci mohou podat stěžovatelé i společně, pokud se týká shodné vady poskytnuté služby či shodného nesprávného jednání poradce KAPITOLu, v tomto případě je vhodné, aby byli řádně uvedeni všichni stěžovatelé a podání bylo označeno jako “společná stížnost” či “společná reklamace”.

   Anonymní podání nelze považovat za řádně uplatněnou stížnost a nebudeme se jím zabývat!

4. Jak KAPITOL prošetří podanou stížnost?

1. Stížnosti a reklamace vyřizuje v KAPITOLu Odbor právní a compliance (dále jen Odbor).

2. Každé podání, které má charakter stížnosti nebo reklamace stěžovatele je bez zbytečného odkladu předáno pověřenému pracovníkovi Odboru. Ten podání zaeviduje a jeho přijetí písemně potvrdí osobě, která je na něm uvedena jako stěžovatel, a to na kontaktní adresu uvedenou ve stížnosti (prostřednictvím dopisu či e-mailu).

3. Pokud stížnost či reklamace neobsahuje skutečnosti uvedené v čl.3. odst.2., 3. tohoto Reklamačního řádu, požádá pověřený pracovník stěžovatele o doplnění jeho podání, případně o zaslání dokumentů, které se jeho stížností týkají.

4. Společně s informací o přijetí stížnosti pracovník Odboru rovněž stěžovatele informuje o lhůtě k vyřízení stížnosti.

5. KAPITOL vyřizuje stížnosti v těchto lhůtách:

   - ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení stížnosti KAPITOLu, ve složitějších případech pak ve lhůtě 60 dnů;
   - v případě, že má stěžovatel postavení spotřebitele (jde o fyzickou osobu, která nejedná v rámci svého podnikání či výkonu samostatně výdělečné činnosti), platí pro vyřízení stížnosti zákonná lhůta 30 dnů.
   - V případě, kdy stížnost neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti se vyřízení stížnosti/reklamace přerušuje do doby, než je podání stěžovatelem doplněno.

6. Odbor posoudí stížnost/reklamaci a požádá všechny zúčastněné strany v KAPITOLu o vyjádření. Při posouzení oprávněnosti stížnosti/reklamace postupuje dle vnitřních předpisů KAPITOLu a jeho cílem je objektivně zjistit, zda KAPITOL či jeho poradci nejednali v rozporu se svými povinnostmi, které jim stanoví právní předpisy, vnitřní předpisy KAPITOLu a etická pravidla, kterými jsou povinni se řídit.

7. KAPITOL je pro řádné posouzení stížnosti/reklamace oprávněn pověřit osobním jednáním se stěžovatelem mimo pracovníka Odboru i některého člena jeho distribuční sítě.

8. V případě, že pracovník Odboru zjistí, že je ve střetu zájmů (vůči poradci či stěžovateli) a není schopen stížnost objektivně posoudit, je povinen o této skutečnosti učinit záznam a vyřízení stížnosti/reklamace předat jinému pracovníkovi z Odboru.

5. Rozhodnutí KAPITOLu o stížnosti/reklamaci

1. Písemné rozhodnutí o reklamaci nebo stížnosti KAPITOL stěžovateli (jeho zástupci na základě plné moci) odešle nejpozději poslední den lhůty pro vyřízení stížnosti. Rozhodnutí je zasláno stěžovateli zpravidla stejným způsobem, jakým byla stížnost či reklamace KAPITOLu doručena, pokud stěžovatel uvedl adresu pro zaslání rozhodnutí, pak na tuto adresu.

2. Základem rozhodnutí je vždy jasné a srozumitelné stanovisko KAPITOLu o tom, zda považuje stížnost/reklamaci za oprávněnou nebo neoprávněnou. Toto stanovisko KAPITOLu je vždy řádně odůvodněno s ohledem na skutečnosti zjištěné při prošetřování stížnosti/reklamace. KAPITOL ve svém rozhodnutí uvádí důvody či zjištění, které byly rozhodující pro jeho stanovisko.

3. V případě, že je stížnost/reklamace posouzena jako oprávněná, sdělí KAPITOL stěžovateli, jaká opatření byla v dané věci přijata, a jak bylo rozhodnuto o jeho nárocích, pokud je uvedl.

4. V případě, že je stížnost či reklamace posouzena jako neoprávněná, je součástí rozhodnutí KAPITOLu i informace o možnosti mimosoudního řešení sporu mezi stěžovatelem a KAPITOLem.

5. Náklady na vyřízení reklamace či stížnosti nese KAPITOL. V případech, kdy bude stejným stěžovatelem uplatňována stejná stížnost/reklamace, o které již bylo rozhodnuto, a to bez toho, aby stěžovatel doplnil nové skutečnosti, může KAPITOL stěžovateli účtovat náklady spojené s takovou reklamací/stížností.

6. Co dělat, pokud s rozhodnutím KAPITOLu nesouhlasíte?

1. Jestliže se způsobem, kterým KAPITOL o vaší stížnosti/reklamaci rozhodl, nesouhlasíte, můžete se obrátit na tzv. orgány mimosoudního řešení sporu. Pro mimosoudní řešení sporu mezi stěžovateli a KAPITOLem jsou příslušné tyto státní orgány:

- **Finanční arbitr**, který je oprávněn řešit spory vyplývající z:

    a) zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, či obdobné finanční služby,
    b) zprostředkování životního pojištění,
    c) zprostředkování stavebního spoření,
    d) poskytování investičních služeb.

  kontakt: Finanční arbitr, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz

- **Energetický regulační úřad**, který je oprávněn řešit spory vyplývající ze zprostředkování energií.

  kontakt: Energetický regulační úřad, Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava, https://www.eru.cz/mimosoudni-reseni-sporu

- V ostatních případech je orgánem příslušným pro mimosoudní řešení sporu Česká obchodní inspekce

  kontakt: Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/.

2. Také jste oprávněni podat stížnost ke státnímu orgánu dohledu nad činností KAPITOLu. Tímto pověřeným orgánem je

- **Česká národní banka** v případě, že vaše stížnost/reklamace směřovala proti činnosti KAPITOLu v oblasti:

  a) zprostředkování životního i neživotního pojištění
  b) zprostředkování investičních služeb
  c) zprostředkování doplňkového penzijního spoření
  d) zprostředkování hypoték, spotřebitelských úvěrů, stavebního spoření, úvěrů pro podnikatele a dalších bankovních služeb

  kontakt: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz

Závěr

1. Tento Reklamační řád zveřejňuje KAPITOL na všech svých webových stránkách.

2. KAPITOL je oprávněn tento Reklamační řád změnit, jeho změna nabývá účinnosti dnem, kdy je nové znění zveřejněno na webových stránkách KAPITOLu.

3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 10. 2022.

KAPITOL, a.s.

Ing. Michal Pobuda, předseda představenstva **Ing. Radek Milion**, člen představenstva