

SMĚRNICE O STÍŽNOSTECH

Tato směrnice se vydává za účelem vyřízení případných reklamací a stížností na činnost pojišťovacích podřízených zprostředkovatelů, jednatelů a zaměstnanců společnosti J.A.Kredit s.r.o.:

Důraz je kladen na to, aby každá reklamační a stížnost byla v J.A.Kredit s.r.o. zodpovědně, úplně, objektivně a včas posouzena a příslušný výsledek byl předán stěžovateli a všem zúčastněným stranám.

- Pojišťovacím podřízeným zprostředkovatelem – je ten, kdo jako podnikatel zprostředkovává pojištění nebo zajištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.
- ~~(dále jen PPZ) se rozumí každý PPZ, který je činný při zprostředkování pojistných smluv na základě zákona č.38/2004 Sb., § 6 o pojišťovacích zprostředkovatelích (v platném znění) jako podřízený pojišťovací zprostředkovatel pro společnost J.A.Kredit s.r.o..~~
- Jednatel společnosti – jedná se o osobu, která je činná v společnosti J.A.Kredit s.r.o. jako statutární orgány společnosti.
- Zaměstnanci – jedná se o všechny zaměstnance společnosti J.A.Kredit s.r.o., kteří jsou ve společnosti J.A.Kredit s.r.o. zaměstnáni na základě pracovní smlouvy.
- Reklamující nebo stěžovatel je fyzická osoba nebo i právnická osoba – nejčastěji klient, ale také například zástupce některého z obchodních partnerů společnosti J.A.Kredit s.r.o., případně zástupce třetí strany nebo státních orgánů.
- Určená osoba - reklamační a stížnosti jsou vyřizovány v návaznosti na organizační strukturu společnosti J.A.Kredit s.r.o., Jaroslavem Adamem jednatel společnosti (dále jen určená osoba – UO). Nestandardní případy reklamací a stížností UO řeší vždy spolu s externím právním oddělením. (Jedná se o složité, důležité případy – např. podezření na porušení zákonů nebo trestnou činnost.)

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE (STÍŽNOSTI)

- UO vždy zaeviduje reklamací (stížnost) s datem přijetí. Každá reklamační a stížnost musí mít písemnou formu. V případě, že se jedná o ústní stížnost nebo reklamací je potřeba požádat reklamujícího (stěžovatele) o vyhotovení dané reklamační v písemné podobě.
- Reklamační nebo stížnost lze podat:
 1. písemně na adresu: Kněžská 81/17, 370 01 České Budějovice
 2. elektronickou poštou: info@jakredit.cz
 3. osobně v písemné formě na adrese společnosti (pracovník pobočky je povinen do 24 hod. předat reklamací či stížnost Určené osobě).
- UO vede evidenci reklamací a stížností klientů.
- UO prověří reklamací nebo stížnost a požaduje vyjádření od všech zúčastněných, kterých se daná reklamační nebo stížnost týká.
- Zúčastněná strana je zprostředkovatel případně zaměstnanec společnosti J.A.Kredit s.r.o., kterého se daná reklamační nebo stížnost týká. Zúčastněná strana je povinna se vyjádřit v termínu stanoveném UO a v případě potřeby se na vyzvání dostavit do společnosti J.A.Kredit s.r.o. na osobní projednání.
- Reklamující nebo stěžovatel (klient, případně třetí strana) může být požádán o doplnění své informace k dané reklamací nebo stížnosti.
- UO reklamací nebo stížnost vyhodnotí, posoudí její oprávněnost a rozhodne o jejím věcném řešení. Současně rozhodne o opatření v rámci společnosti. UO vše zapíše do zprávy o vyřízení reklamační nebo stížnosti a zašle ji všem zúčastněným stranám.
- Reklamační bude vyřizována okamžitě, maximálně však do 30-ti dní od jejího písemného doručení do společnosti J.A.Kredit s.r.o..

- Pokud klient (stěžovatel) nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti zašle písemnou formou toto sdělení na adresu sídla společnosti J.A.Kredit s.r.o., Kněžská 81/17, 370 01 České Budějovice.
- UO v případě písemného nesouhlasu o vyřízení reklamace rozhodne, zda lze daný případ řešit opětovně standardně (upravenou zprávou o vyřízení reklamace nebo stížnosti), případně se celá záležitost začne řešit jako nestandardní reklamace nebo stížnost.

Následná opatření

- Je-li reklamace neoprávněná, zašle UO reklamujícímu či stěžovateli vhodnou písemnou formou nebo elektronicky stanovisko společnosti s poučením a doporučením, jak se případně příště zachovat, aby reklamování nebylo nutné. Současně nabídne přednosti J.A.Kredit s.r.o..
- Pokud se reklamace nebo stížnost prokáže jako oprávněná, J.A.Kredit s.r.o. z toho podle míry porušení smluvních ujednání a etických kodexů vyvodí důsledky a přijme nápravná opatření.
- Tato opatření budou neprodleně sdělena zprostředkovateli, který pochybil, ústně nebo písemně prostřednictvím UO.
- Písemná forma bude prováděna vytýkáčím dopisem a ústním pohovorem.
- V případě, že ze strany zprostředkovatele společnosti J.A.Kredit s.r.o. bude zjištěno hrubé nebo opakované porušení povinností stanovených zákonem a interními předpisy J.A.Kredit s.r.o. případně bude zjištěno porušení smluvních ujednání a etických kodexů, J.A.Kredit s.r.o. s tímto zprostředkovatelem ukončí smlouvu.

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. byla pověřena Ministersvem průmyslu a obchodu ČR mimosoudním řešením spotřebitelských sporů pro oblast mezi pojišťovacími zprostředkovatelem a spotřebitelem pro případ podání stížností a sporů v oblasti neživotního pojištění. Internetová stránka tohoto pověřeného subjektu je (www.ombudsmancap.cz).

Naformátováno: Bez odrážek a číslování

Opatření proti podvodům a protikorupčnímu jednání

V případě podezření na protikorupční jednání či podvod ze strany zprostředkovatele, nechť klient tuto skutečnost nahlásí vedení společnosti.

Tato směrnice byla schválena vedením společnosti J.A.Kredit s.r.o. s účinností od ~~22..90.2020~~[31.12.2015](#).