

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti  
**F&P Consulting.a.s**

Postup vyřizování stížností a reklamací zákazníků / potenciálních  
zákazníků a třetích osob s účinností od: 1.2.2019

**F&P Consulting a.s.**

**Korespondenční adresa a kanceláře společnosti:**

Třída SNP 402  
500 03 Hradec Králové, Slezské Předměstí

**Sídlo společnosti:**

Revoluční 1082/8  
110 00 Praha 1, Nové Město  
Česká Republika

**IČO:** 24752754

**DIČ:** CZ24752754

Registrační číslo licence České národní banky:  
Registrace č.129328PA



**franchise  
and  
pool**

**Obsah:**

I.	Základní ustanovení.....	3
1.	Úvodní ustanovení.....	3
2.	Předmět vnitřního předpisu .....	3
3.	Pojem reklamace a stížnosti .....	3
II.	Podání reklamace/stížnosti .....	3
4.	Oprávněná osoba .....	3
5.	Forma a náležitosti reklamace/stížnosti.....	4
III.	Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti.....	4
6.	Přijetí reklamace/stížnosti .....	4
7.	Vyřízení reklamace/stížnosti .....	5
IV.	Evidance reklamací/stížností .....	5
8.	Evidenční povinnosti.....	5
V.	Ostatní ustanovení .....	6
VI.	Závěrečná ustanovení.....	6

## I. Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost **F & P Consulting a.s., se sídlem Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 24752754** (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „**ZDPZ**“); samostatným zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „**ZoSÚ**“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědné představenstvo Společnosti.

### 2. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků, potenciálních zákazníků, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2. Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění, spotřebitelský úvěr) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4. Pravidla uvedená v tomto vnitřním předpisu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností zákazníků vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

### 3. Pojem reklamacie a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka 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, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků (např. vázaných zástupců) Společnosti.

## II. Podání reklamacie/stížnosti

### 4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka/potenciálního zákazníka Společnosti. Součástí reklamacie nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za zákazníka/potenciálního zákazníka<sup>1</sup>.
- 4.4 V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, zákazníci a potenciální dohromady dále označovány jako „**Zákazníci**“.

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

## 5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
- označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
  - identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
  - předmět reklamace nebo stížnosti – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
  - čeho se Zákazník domáhá;
  - datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.
- 5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

## III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

### 6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1 Reklamaci a stížnost přijímá představenstvo Společnosti.
- 6.2 Představenstvo Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.3 V případě, že představenstvo Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje představenstvo Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.4 V případě, že Zákazník, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Zákazník písemně vyrozuměn.
- 6.5 V případě, že představenstvo Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 6.6 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje zákazníkovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), představenstvo Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
- 6.7 V případě, že se stížnost či reklamace Zákazníka vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu předá Společnost tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Zákazníkovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

## **7. Vyřízení reklamace/stížnosti**

- 7.1 Představenstvo Společnosti je povinno ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.
- 7.2 V případě potřeby je představenstvo Společnosti oprávněno vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 7.3 Představenstvo Společnosti je povinno o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Zákazník tvrdí, je povinno reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
  - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník tvrdí, je povinno reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
  - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Zákazník tvrdí, je povinno reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.4 Představenstvo Společnosti je povinno svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.
- 7.5 Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje představenstvo Společnosti se Zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.
- 7.6 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.
- 7.7 Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

## **IV. Evidence reklamací/stížností**

### **8. Evidenční povinnosti**

- 8.1 Představenstvo Společnosti je v souvislosti s příchozími reklamacemi a stížnostmi povinno evidovat a archivovat následující dokumenty:
- a) originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
  - b) kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
  - c) odpověď Zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
  - d) vyznění Zákazníka podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 8.2 Představenstvo Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.
- 8.3 Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

## V. Ostatní ustanovení

- 9.1. Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společnosti, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Představenstvo Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti
- 9.2. V případě, že Zákazník 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), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je životního pojištění, spotřebitelského úvěru finanční arbitr - [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz). O této skutečnosti Společnost informuje Zákazníka v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

## VI. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tento vnitřní předpis může být aktualizován představenstvem Společnosti.
- 10.2. Tento vnitřní předpis je uložen v sídle Společnosti.

V Praze, dne 1. 2. 2019

Za **F & P Consulting a.s.**,



.....  
Kamila Paličková  
Člen představenstva