# Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů

## Stížnost

Za stížnost se považuje takové sdělení, ve kterém klient vyjadřuje nesouhlas s činností, jiné než reklamace dle níže uvedeného odstavce.

Pokud poradce obdrží od klienta stížnost v souvislosti s činností, je povinen tuto stížnost bezodkladně předat jednateli společnosti a zaznamenat stížnost do příslušné evidence „Seznam stížností“.

Poradce, který obdržel stížnost, je dále povinen poskytnout společnosti součinnost při vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané stížnosti a v reportování daných stížností ČNB či ve stanovených případech finančnímu arbitrovi.

Poradce a další osoby podílející se na činnosti jsou v případě obdržení stížnosti povinni:

1. na požádání nebo v souvislosti s potvrzením přijetí stížnosti poskytovat jednateli společnosti písemné informace o svém postupu vyřizování stížností;
2. zveřejňovat podrobnosti o svém postupu vyřizování stížností způsobem klientům snadno přístupným;
3. poskytovat klientům jasné, přesné a aktuální informace o postupu při podávání a vyřizování stížností zahrnující:
	1. podrobné údaje o tom, jak podat stížnost (např. druh informací, které musí stěžovatel uvést, totožnost a kontaktní údaje poradce nebo úseku společnosti, kterému by daná stížnost měla být určena);
	2. postup, který bude při vyřizování stížností uplatňován (např. kdy bude stěžovatel vyrozuměn, orientační lhůty zpracování, dostupnost příslušného orgánu, veřejného ochránce práv nebo mechanismu alternativního řešení sporů atd.); a
4. průběžně stěžovatele informovat o dalším zpracování stížnosti.

Kopie všech stížností jsou evidovány a archivovány v souladu s příslušnými právním předpisy a vnitřními postupy pro zpracování a evidenci informací.

## Reklamace

Za reklamaci se považuje takové písemné sdělení, ve kterém klient vyjadřuje nesouhlas se způsobem a výsledkem zajištění konkrétní služby objednané klientem, způsobující vadu služby. Reklamaci má právo podat každý klient společnosti.

Reklamaci může klient (i) zaslat e-mailem na adresu azrisk@azrisk.cz nebo ji zaslat dopisem do sídla společnosti. Reklamace by měla být zaslána vždy s výrazným označením „Reklamace“. Reklamaci je také možné sdělit telefonicky na tel. č. 377 260 212 nebo ji sdělit osobně poradci. Reklamaci či stížnost, kterou klient společnosti sdělí telefonicky nebo osobně, je povinen poradce písemně zaznamenat a v souladu s tímto vnitřním předpisem a se stanovenými pracovními postupy vyřídit, případně předat k vyřízení jinému příslušnému poradci.

Reklamující je oprávněn provést reklamaci poskytnuté služby do 30 (třiceti) dnů od provedení konkrétní služby. Od reklamujícího je vyžadována specifikace služby, kterou reklamuje, a předložení podkladů, kterými reklamaci zdůvodňuje. Reklamaci poradce vyřídí i v případě, že podklady budou jen částečné nebo dokonce žádné (např. došlo-li k jejich ztrátě). V takovém případě se považují za správné a úplné doklady archivované ve společnosti.

Poradce po přijetí každé reklamace ověřuje podle zjištěných identifikačních údajů a předmětu reklamace, zda je reklamující osobou oprávněnou reklamaci uplatnit. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve poradce reklamujícího k jejich doplnění, případně k osobnímu projednání.

Není-li prokázána oprávněnost reklamujícího k jednání o reklamaci, poradce projednávání odloží nebo odmítne.

Reklamaci přijímá poradce nebo zaměstnanec společnosti, který poskytl reklamovanou službu.

Příslušný poradce - zaměstnanec:

1. potvrdí reklamujícímu doložitelným způsobem přijetí reklamace;
2. zkontroluje oprávněnost podání reklamace podle dokladů předložených reklamujícím a vlastních dostupných informací;
3. informuje reklamujícího o následném postupu vyřízení reklamace;
4. zpracovává a shromažďuje dokumentaci k reklamaci;
5. v případě, že k vyřešení reklamace bude zapotřebí odborného posouzení, příslušný poradce – zaměstnanec požádá o spolupráci jednatele společnosti;
6. písemně informuje reklamujícího o vyřízení reklamace, včetně odůvodnění (uznání a řešení reklamace nebo důvody jejího odmítnutí);
7. po vyřízení reklamace zajišťuje předání příslušné dokumentace; a
8. v případě nesouhlasu reklamujícího s vyřízením reklamace informuje bez zbytečného odkladu jednatele společnosti.

O oprávněnosti, příp. neoprávněnosti, a způsobu vyřízení reklamace rozhoduje po projednání s příslušným poradcem - zaměstnancem jednatel společnosti.

O způsobu vyřízení reklamace informuje poradce – zaměstnanec jednatele společnosti, který posoudí způsob vyřízení reklamace, případně navrhne jiný způsob.

Rozhodnutí o reklamaci je reklamujícímu zasláno písemně. Reklamující je oprávněn požádat, aby bylo rozhodnutí zasláno jinou formou či na jinou doručovací adresu.

V případě, že reklamující nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, projedná záležitost příslušný poradce – zaměstnanec s jednatelem společnosti do 7 dnů ode dne, kdy byl o nesouhlasu reklamujícího informován.

Reklamace musí být vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění. Pokud reklamace nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího uplatnění, je příslušný poradce - zaměstnanec o této skutečnosti povinen bez zbytečného odkladu informovat jednatele společnosti, který navrhne další postup a rozhodne o informování reklamujícího.

Dokumentace o vyřízených reklamacích je vedena provozně-administrativním úsek v souladu s vnitřními postupy pro zpracování a evidenci informací.