

Reklamační řád pro klienty společnosti Broker Trust, a.s.

1. Obecné informace

1.1. Reklamační řád (dále jen „řád“) blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností klientů společnosti Broker Trust, a.s., (dále jen „společnost“).

2. Názvosloví

2.1. Klientem se rozumí osoba, které v minulosti byl zprostředkován prostřednictvím společnosti produkt

- Investiční životní pojištění
- Penzijní připojištění
- Investiční služba
- Hypotéční úvěr
- Stavební spoření

2.2. Reklamací se pro účely řádu rozumí podání Klienta směřující vůči jednání a vystupování zaměstnanců a zprostředkovatelů společnosti, vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých služeb a informací. Klient vyslovuje nesouhlas s technickým, pracovním, provozním, právním provedením úkonů společnosti či zprostředkovatelů společnosti.

2.3. Stížností se pro účely řádu rozumí opětovné podání Klienta ve stejné předmětné věci jako již dříve podaná reklamační.

2.4. Nesprávné rozlišování mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání Klienta je pro její vyřizování ze strany společnosti nepodstatné.

3. Způsob podání reklamací a stížností

3.1. Klient má možnost podat reklamaci, stížnost jedním z následujících způsobů:

- a) písemně (využitím poštovních služeb) na adresu sídla Broker Trust, a.s., Hanusova 1411/18, 140 00 Praha 4,
- b) osobně v sídle společnosti Broker Trust, a.s., Hanusova 1411/18, 140 00 Praha 4,
- c) elektronickou poštou (e-mail) – centrala@brokertrust.cz,
- d) prostřednictvím právního zástupce, respektive třetí osoby, na základě plné moci.

4. Základní náležitosti podání reklamace nebo stížnosti uvedenými způsoby

4.1. Reklamační, stížnost musí obsahovat následující údaje:

- a) Klientovo jméno a příjmení,
- b) Klientovu kontaktní/korespondenční adresu,
- c) číslo smlouvy, ke které se Klientova reklamační, stížnost vztahuje,
- d) název produktu, ke kterému se reklamační nebo stížnost vztahuje,
- e) čeho se reklamační, stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.),
- f) v případě zastoupení je nutné doložit ověřenou plnou moc,
- g) vlastnoruční podpis Klienta.

4.2. Pro operativní řešení reklamace, stížnosti uvede Klient telefonní číslo, popř. e-mailové spojení.

4.3. K reklamaci, stížnosti je Klient povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující tvrzení Klienta. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 4.1. reklamačního řádu obsahem Klientovy reklamace nebo stížnosti, vyzve společnost Klienta k jejich doplnění.

4.4. Nepředloží-li Klient potřebné dokumenty či nedoplní-li požadované údaje podle bodu 4.1. řádu, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace, stížnosti.

5. Výjimky z přijetí reklamace, stížnosti

5.1. Společnost si vyhrazuje právo reklamaci nebo stížnost nepřijmout, jestliže:

- a) není dodržen způsob, forma podání reklamace, stížnosti nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, stížnosti a to ani v dodatečné lhůtě pro doplnění či opravu,
- b) ve věci již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
- c) pokud Klient zašle reklamaci, stížnost na několik organizačních složek společnosti, budou tyto stížnosti, reklamace sloučena do jednoho případu.

6. Lhůty pro vyřízení reklamace, stížnosti

6.1. Reklamace bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti, nebo ode dne, kdy byly společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace.

6.3. Společnost si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace, stížnosti z důvodu součinnosti třetí osoby, která je potřebná, nebo z jiných důvodů, které není možné ovlivnit.

6.4. V případě, že vyřízení reklamace, stížnosti není možné ve lhůtě podle bodu 6.1., informuje společnost o této skutečnosti Klienta před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámí předpokládanou lhůtu pro vyřízení.

7. Následná opatření

7.1. Je-li reklamace, stížnost neoprávněná, zašle společnost Klientovi vhodnou písemnou formou, nebo elektronicky stanovisko společnosti s poučením a doporučením, jak se případně příště zachovat, aby reklamování nebylo nutné.

7.2. Pokud se reklamace, stížnost prokáže jako oprávněná, společnost z toho podle míry porušení smluvních ujednání a etických kodexů vyvodí důsledky a přijme nápravná opatření.

7.3. V případě, že ze strany zprostředkovatele společnosti bude zjištěno hrubé nebo opakované porušení povinností stanovených zákonem a vnitřními předpisy společnosti, případně bude zjištěno porušení smluvních ujednání a etických kodexů, společnost s tímto zprostředkovatelem ukončí spolupráci.

8. Možnost odvolání

8.1. V případě, že Klient není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost podat stížnost. Pro podání stížnosti platí stejná pravidla, jako pro reklamaci viz bod 3.

9. Opatření proti podvodům a protikorupčnímu jednání

V případě podezření na protikorupční jednání či podvod ze strany zprostředkovatele, nechť Klient tuto skutečnost nahlásí prostřednictvím e-mail adresy compliance@brokertrust.cz.

Tento reklamační řád byl schválen vedením společnosti Broker Trust a.s. s účinností od 1. 1. 2016.