



Člen RENOMIA Group



Postupy při vyřizování stížností a reklamační řád

(také Reklamační řád)

R00722

IMG a.s.
Nuselská 236/39, 140 00 Praha 4
IČ: 63080419

Postupy při vyřizování stížností a reklamací, jejich evidence a způsoby informování zákazníka o výsledku vyřízení stížnosti a reklamace

- Úvodní ustanovení
- Příjem stížností a reklamací
- Evidence stížností a reklamací
- Zpracování stížností a reklamací
- Informování stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti
- Podání následné stížnosti
- Závěrečná ustanovení

Úvodní ustanovení

1. Společnost IMG a.s., se sídlem Nuselská 236/39, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 3292, IČ: 63080419 (dále jen „Společnost IMG“ nebo „Společnost“) poskytuje finanční služby jako samostatný zprostředkovatel pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPZ“); samostatný zprostředkovatel doplňkového penzijního spoření dle zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“); vázaný zástupce dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“); vázaný zástupce samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „ZoSU“).
2. Společnost IMG a.s. je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí a za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech. Společnost IMG a.s. klade důraz na dlouhodobou odbornou přípravu svých spolupracovníků – obchodních zástupců a dbá na jejich korektní přístup k zákazníkovi.
3. Cílem práce společnosti IMG a.s. je zabezpečit nejen plnění smluvních závazků vůči svým obchodním partnerům a spolupracujícím obchodním zástupcům, vykonávajícím pro ni činnost na základě smlouvy o obchodním zastoupení, ale zejména zajistit dlouhodobé plnění individuálních požadavků zákazníků, jejich potřeb a cílů či případných očekávání.
4. Společnost IMG a.s. je vždy připravena rychle a vstřícně řešit chyby a technické nedostatky, které při vykonávání zprostředkovatelské a obdobné činnosti mohou vzniknout.
5. Stížností a reklamací se rozumí sdělení námitek k provedenému postupu společnosti, k chování a jednání zaměstnance, spolupracovníka, vázaného zástupce (dále jen „spolupracovník“), k nedostatkům technického charakteru, k plnění časových lhůt různorodého charakteru, k výsledku provedené činnosti, zejména obsahující chybný číselný nebo alfanumerický údaj a k nesprávně vyplněným či zpracovaným dokumentům.
6. Stížnost a reklamaci je oprávněn předložit zákazník, spolupracovník a obchodní partner (dále rovněž „stěžovatel“).
7. Reklamační řád se vydává za účelem informování stěžovatelů o postupech při podání žádostí a reklamací a o způsobu jejich vyřízení.

Příjem stížností a reklamací

1. Stížnosti a reklamace jsou předkládány společnosti následujícími způsoby:
 - a) prostřednictvím webových stránek společnosti
 - b) mailovou zprávou
 - c) poštouSpolečnost upřednostňuje předkládání stížností/reklamací prostřednictvím webových stránek.
2. Příjem stížností/reklamací prostřednictvím **webových stránek** probíhá na adrese: **www.img.cz** v sekci **Kontakt/Napište nám**
3. Příjem stížností/reklamací **mailovou zprávou** probíhá na e-mailové adrese: **reklamace@img.cz**
s uvedením předmětu mailové zprávy:
Zákazník: stížnost/reklamace
jedná-li se o stížnost/reklamaci iniciovanou zákazníkem
Zástupce: stížnost/reklamace
jedná-li se o stížnost/reklamaci iniciovanou obchodním zástupcem
Partner: stížnost/reklamace
jedná-li se o stížnost/reklamaci iniciovanou obchodním partnerem
Mailová zpráva je automaticky doručena pracovníkovi oddělení podpory péče o klienty a předána odpovědným osobám dle jejich určení.
4. Příjem stížností/reklamací **poštou** probíhá na adrese: **IMG a.s., Nuselská 236/39, 140 00 Praha 4**

Evidence stížností a reklamací

1. O každé stížnosti/reklamaci pořizuje společnost záznam. Záznamy jsou opatřeny příslušným evidenčním číslem (ID).
Stížnosti a reklamace jsou vedeny v Evidenci stížností a reklamací (dále jen „Evidence“).
2. Evidence je vedena pracovníkem oddělení podpory péče o klienty v písemné (elektronické) podobě.
3. Evidence je tvořena záznamy o doručených stížnostech/reklamacích a údajích o jejich vyřízení.

Zpracování stížností a reklamací

1. Stížnosti/reklamace jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí.
2. Stížnosti/reklamace vyřizují pracovníci příslušných oddělení nebo další pracovníci společnosti, a to podle charakteru stížnosti/reklamace.
3. Koordinaci toku informací a priorit při vyřizování stížností a reklamací zajišťuje ředitel příslušného oddělení.
4. Lhůta pro vyřízení stížnosti a reklamace se stanovuje na 30 kalendářních dnů. Lhůta počíná běžet dnem obdržení stížnosti/reklamace. V případě, že nelze vyřídit stížnost/reklamaci z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude stěžovatel o této skutečnosti písemně informován.
5. V případě sporu o konečném způsobu vyřízení stížnosti a reklamace rozhoduje o způsobu vyřízení stížnosti a reklamace generální ředitel po obdržení dožádaných dokladů a jiných písemných informací, a po vyjádření zainteresovaných stran včetně compliance. V závažných případech, které mohou mít zejména finanční, nebo marketingové dopady je řešení předáváno na představenstvo společnosti, které rozhodne.

Informování stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti

1. Stížnosti/reklamace jsou vyřizovány v písemné formě. Písemné odpovědi jsou zasílány na uvedenou adresu, a to prostřednictvím poštovní zásilky, případně na mailovou adresu stěžovatele.
2. Odpověď na stížnost/reklamaci je elektronicky archivována spolu s příslušným záznamem stížnosti/reklamace a související dokumentací.
3. Odpověď na stížnost/reklamaci, která je zasílána prostřednictvím poštovní zásilky, je zapsána do knihy odeslané pošty a následně zaslána stěžovateli.

Podání následné stížnosti

1. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti nebo reklamace, může se písemně obrátit na generálního ředitele společnosti. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení stížnosti/reklamace.
2. Se stížností na činnost společnosti jakožto samostatného zprostředkovatele dle ZDPZ či samostatného zprostředkovatele dle ZDPS či vázaného zástupce dle ZPKT či vázaného zástupce dle ZoSÚ či na jejího obchodního zástupce se může stěžovatel obrátit též na Českou národní banku na adrese: Česká národní banka, Na příkopě 28, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz, e-mail: podatelna@cnb.cz) a/nebo na finančního arbitra na adrese: Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (www.financniarbitr.cz, e-mail: arbitr@finarbitr.cz);
u neživotních pojištění též na: Českou obchodní inspekci, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 (www.coi.cz, e-mail: podatelna@coi.cz);
v případech týkajících se zpracování osobních údajů na: Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (www.uoou.cz, e-mail: posta@uoou.cz).

Případná žaloba může být podána u věcně a místně příslušného soudu v České republice.

Závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád R00722, který zcela nahrazuje Reklamační řád R00621 ze dne 1.5.2021, byl schválen představenstvem společnosti a je účinný od 1.2.2022. Reklamační řád je vnitřním předpisem společnosti, který je uveřejněn na webových stránkách společnosti <https://www.img.cz> a též na intranetu „COMEX“.
2. Změny Reklamačního řádu připravuje oddělení podpory péče o klienty ve spolupráci s compliance.
3. Reklamační řád a jeho změny schvaluje představenstvo společnosti po předchozím stanovisku oddělení compliance formou vydání úplného znění nebo formou řádně číslovaných dodatků, zpracovaných alespoň jednou ročně do úplného znění.

Praha, dne 1.2.2022