

<b>Název:</b>	<b>PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ</b>
Verze dokumentu:	<b>2</b>
<b>Obsah:</b>	Pravidla pro vyřizování stížností stanovují postup pro vyřízení stížností zákazníků na jednání pracovníků společnosti a dalších spolupracujících osob (zejména vázaných zástupců) a stanoví postup pro podání stížnost, včetně jejich minimálních náležitostí.
Přílohy:	Bez příloh
Platnost od:	30. 12. 2022
Účinnost od:	1. 1. 2023

# Pravidla pro vyřizování stížností

společností Bohemia Trade Agency s.r.o., IČO: 28244109,  
se sídlem Vítkova 262/4, Karlín, 186 00 Praha 8

## I. Úvodní ustanovení

Společnost Bohemia Trade Agency s.r.o., IČO: 28244109, se sídlem Vítkova 262/4, Karlín, 186 00 Praha 8, je obchodní společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 134928 (dále jen „**Společnost**“).

Společnost je registrována jako samostatný pojišťovací zprostředkovatel dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.

Předmětem a zároveň účelem tohoto dokumentu je seznámit Vás, jako zákazníky Společnosti, s tím, jak naše Společnost vyřizuje Vaše stížnosti na jednání pracovníků naší Společnosti a dalších spolupracujících osob (zejména vázaných zástupců), jakou cestou nám můžete stížnost podat a jaké musí mít minimální náležitosti. Postupem dle tohoto dokumentu nejsou vyřizovány pojistné nároky, prosté žádosti o plnění ze smlouvy, žádosti o informace nebo objasnění.

Tento dokument neupravuje pravidla oznamování možného protiprávního jednání (tzv. whistleblowing), která jsou dostupná na webových stránkách Společnosti v sekci ke stažení.

## II. Definice pojmů<sup>1</sup>

**Společnost** – naše společnost, tj. Bohemia Trade Agency s.r.o.

**Zákazník** – klient Společnosti, kterému Společnost poskytuje své služby, popř. s ním jedná; zákazníkem může být i potenciální zákazník Společnosti.

**Pojišťovna** – pojišťovna, se kterou Společnost spolupracuje na základě uzavřeného smluvního vztahu.

**Pracovník** – osoba, která vykonává pro Společnost závislou činnost ve smyslu zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v oblasti pojistných služeb.

**Vázaný zástupce** – osoba, která se Společností spolupracuje ve smyslu § 15 a násl. zákona č. 170/2018 Sb. a s níž má Společnost uzavřenu smlouvu o obchodním zastoupení.

**Stížnost** – jakékoli sdělení zákazníka poukazující na jakýkoli nedostatek v činnosti Společnosti, jejích pracovníků, vázaných zástupců nebo jejích pracovníků anebo jakékoli jiné vyjádření nespokojenosti zákazníka se Společností.

## III. Osoba oprávněná k podání stížnosti

Reklamací je oprávněn podat zákazník, popř. jeho zástupce. Jestliže zástupce jedná za zákazníka na základě plné moci, musí být tato plná moc připojena ke stížnosti a musí z ní vyplývat identifikace

---

<sup>1</sup> Následující pojmy mají zároveň povahu zkratk, které jsou dále užívány bez bližšího vysvětlení. Je nerozhodné, zda se pojem užije v jednotném nebo množném čísle.

zákazníka a zmocněnce a oprávnění zmocněnce podat stížnost za zákazníka. Plná moc dále musí být podepsána minimálně ze strany zákazníka.

#### **IV. Forma a náležitosti stížnosti**

Stížnost je možné Společnosti podat pouze v zachytitelné podobě, tj. písemně nebo elektronicky.

Stížnost je možné Společnosti zaslat některým z následujících způsobů:

- a) písemně na adresu: Vítkova 262/4, Karlín, 186 00 Praha 8
- b) elektronicky na e-mailovou adresu: info@bta.cz
- c) elektronicky do datové schránky: vq2xawf

Náležitosti stížnosti:

- a) identifikace zákazníka,
- b) kontaktní údaje zákazníka, na které bude chtít zákazník zaslat vyřízení jeho stížnosti,
- c) uvedení produktu a případně čísla smlouvy, které se stížnost týká (jsou-li Vám tyto informace známy),
- d) předmět stížnosti – popis skutečností, na jejichž základě je stížnost podávána (včetně popisu způsobu, jakým byl zákazník dotčen na svých právech),
- e) tvrzené skutečnosti je zákazník povinen doložit – záznamem z e-mailové komunikace, případně formou kopií dokumentů, které tvrzené skutečnosti dokládají,
- f) čeho se zákazník stížností domáhá,
- g) datum a podpis zákazníka,
- h) přílohy stížnosti – např. plná moc.

Stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti zákazník dozvěděl.

Společnost si vyhrazuje právo žádat od zákazníka doplnění stížnosti tak, aby byl dostatečně zjištěn předmět stížnosti a bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je lhůta k vyřízení stížnosti přerušena do doby doručení doplňujících údajů zákazníkem Společnosti.

#### **V. Lhůty pro vyřízení stížnosti**

Společnost je povinna vyřídit stížnost zákazníka nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala zákazníka k doplnění stížnosti či odstranění jejích vad.

V případě, že nelze vyřídit stížnost v příslušné lhůtě, je Společnost povinna oznámit zákazníkovi v příslušné lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možno stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, aktuální stav řešení a další postup včetně náhradní lhůty pro vyřízení stížnosti, je-li to možné.

V případě, že konečné datum vyřízení stížnosti připadá na víkend či státní svátek, končí lhůta následující pracovní den.

#### **VI. Postup při zpracování stížnosti a její vyřízení**

Zákazníkovi je po doručení stížnosti Společností zasláno potvrzení o přijetí stížnosti a je seznámen s tímto předpisem Společnosti (tedy s Pravidly pro vyřizování stížností).

Pokud se stížnost bude týkat činnosti, která nespadá do působnosti Společnosti (např. když má být stížnost adresována jinému subjektu), odpoví Společnost zákazníkovi, že není k vyřízení stížnosti příslušná a pokud to bude možné, vysvětlí zákazníkovi, proč není správnou osobou pro vyřízení stížnosti.

Jestliže je stížnost neúplná, nesplňuje náležitosti stanovené Společností nebo trpí jinými vadami, je Společnost oprávněna zákazníka vyzvat k doplnění stížnosti. V případě, že zákazník nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, je Společnost oprávněna stížnost odmítnout. O odmítnutí stížnosti bude zákazník vyrozuměn.

Společnost není povinna zabývat se stížností, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta odpověď a stížnost byla vyhodnocena jako neoprávněná – přesto Společnost vždy o tomto zjištění zákazníka vyrozumí.

Stížnost je vyřizována vždy ze strany vedení Společnosti (jejích jednatelů) – uvedené však nevylučuje, že dílčí komunikaci se zákazníkem bude vyřizovat pověřený pracovník Společnosti.

Stížnost je vyřízena odesláním vyřizovacího dopisu zákazníkovi, případně podepsáním zápisu z osobního projednání o vyřízení stížnosti Společností a zákazníkem.

Vyřizovací dopis, resp. zápis z osobního jednání bude vždy obsahovat zejména shrnutí skutečností týkajících se stížnosti zákazníka, zjištění Společnosti, hodnocení tvrzení zákazníka a jejich promítnutí do rozhodnutí Společnosti, případná nápravná opatření, která Společnost v návaznosti na zjištění přijala, popř. přijme, jestliže je to nutné a účelné, a poučení o řešení sporů se Společností (ve vztahu ke stížnosti).

Vyřizovací dopis bude zákazníkovi odeslán buď doporučenou poštou, zprávou do datové schránky, nebo e-mailovou zprávou na adresu evidovanou u zákazníka jako kontaktní nebo na adresu, ze které byla stížnost Společnosti doručena. V případě doporučené pošty je rozhodným datem pro dodržení lhůty pro vyřízení datum na razítku pošty, v případě e-mailové zprávy a zprávy do datové schránky datum odeslání zprávy.

## **VII. Evidence stížností**

Společnost vede evidenci stížností včetně způsobu jejich vyřízení tak, aby na základě této evidence mohla vyhodnotit (analyzovat) opakující se problémy, jejich dopady na ostatní činnosti Společnosti a aby mohla v odůvodněných případech provádět nápravu.

## **VIII. Poučení o řešení sporů se Společností**

V případě, že zákazník nebude souhlasit s vyřízením jeho 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)) nebo mimosoudně řešit spory se Společností ve stanovených případech u Finančního arbitra podáním podnětu na adresu Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) nebo u České obchodní inspekce, dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), nebo podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

Pokud je zákazník nespokojen s vyřízením jeho stížnosti ze strany Společnosti, může se obrátit také přímo na pojišťovnu, u které má sjednanu pojistnou smlouvu a se kterou stížnost zákazníka souvisela.

Tato Pravidla pro vyřizování stížností byla schválena jednatelem Společnosti.

Bohemia Trade Agency s.r.o.