

## Reklamační řád

společnosti Broker Consulting, a.s., Jiráskovo nám. 2, 326 00 Plzeň, IČO: 252 21 736, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 1121 (dále jen Společnost).

Tento Reklamační řád upravuje náležitosti a podmínky podání a řešení stížností a reklamací podaných ze strany klientů u Společnosti.

### 1. Právo podat reklamaci a stížnost

Společnost má zájem na neustálém zlepšování svých služeb pro své klienty. Podněty klientů a upozornění na nedostatky v kvalitě služeb či v jednání spolupracovníků Společnosti jsou pro ni cenným zdrojem informací pro další zkvalitňování její činnosti. Za tímto účelem též přijala Etický kodex pro jednání svých zaměstnanců a spolupracovníků, který je dostupný na webových stránkách Společnosti na adrese [www.bcas.cz](http://www.bcas.cz). Společnost je též zakládajícím členem Unie společností finančního zprostředkování a zavázala se dodržovat Etický kodex této asociace dostupný na adrese [www.usfcr.cz](http://www.usfcr.cz).

Klient Společnosti má právo kdykoli podat stížnost nebo podnět na nedostatek v jednání zaměstnance nebo spolupracovníka Společnosti, které podle jeho názoru bylo v rozporu s právními předpisy nebo výše uvedenými etickými kodexy, případně s oprávněným očekáváním klienta. Klient má také právo podat reklamaci na kvalitu služeb Společnosti a na vadné plnění v oblasti zprostředkování finančních a realitních služeb. Veškeré podněty, stížnosti a reklamace klientů Společnosti jsou dále označovány jako stížnosti.

### 2. Podání stížnosti

**Klient může stížnost podat několika způsoby, a to:**

- a) písemnou formou na adresu Společnosti uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu nebo na adresu Broker Consulting, a.s., Office Park Nové Butovice, Bucharova 1423/6 (budova B), 158 00 Praha 5;
- b) telefonicky na bezplatnou linku 800 800 080;
- c) datovou schránkou na g2yc846;
- d) e-mailovou zprávou na adresu [stiznosti@bcas.cz](mailto:stiznosti@bcas.cz), z e-mailové adresy, která **je** Společností evidována jako platný kontakt klienta nebo e-mailem s platným elektronickým podpisem klienta;
- e) e-mailovou zprávou na adresu [stiznosti@bcas.cz](mailto:stiznosti@bcas.cz), z e-mailové adresy, která **není** Společností evidována jako platný kontakt klienta;
- f) prostřednictvím smluvního partnera Společnosti;
- g) prostřednictvím Zaměstnance Společnosti, případně telefonní linky OK Reality 800 100 164.

V případě, že je stížnost podána formou uvedenou v písmenu b), e), f) nebo g) může být Společností zejména z důvodu jednoznačné identifikace klienta či ochrany jeho osobních údajů požadováno dodatečné podání stížnosti podle písmena a), c) nebo d) tohoto článku, a to tak, aby stížnost byla odeslána Společnosti nejdéle ve lhůtě 10 pracovních dní od prvního podání stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti do doby doplnění stížnosti podle předchozí věty neběží.

Klient se může podle ustanovení bodu 2. písmena g) tohoto obrátit se svou stížností na jakéhokoli Zaměstnance Společnosti či na telefonickou linku OK Reality 800 100 164. Pokud je příslušná osoba kontaktována klientem telefonicky, je tato osoba povinna nabídnout klientovi možnost podat stížnost samostatně podle bodu 2 písmena a), b), c), d), e) nebo během telefonického rozhovoru s klientem s jeho souhlasem sama stížnost na základě informací poskytnutých klientem zaznamenat a poučit klienta o tom, že může být následně vyzván k doplnění stížnosti podle ustanovení bodu 2 písmena a), c) nebo d). Pokud je stížnost klientem podávána Zaměstnanci Společnosti osobně, je tento Zaměstnanec povinen bez zbytečného odkladu předat stížnost příslušnému útvaru BC. Pokud je stížnost klientem sdělována Zaměstnanci Společnosti osobně, je tento Zaměstnanec povinen klientovi pomoci zaznamenat stížnost a následně ji za klienta podat, pokud o toto klient požádá.

**Stížnost musí obsahovat:**

- a) kontaktní údaje (tedy zejména jméno a příjmení klienta a datum narození) a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření stížnosti. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název,

IČO, adresa jejího sídla a kontaktní osoba. Pokud klient preferuje komunikaci prostřednictvím e-mailové adresy, je nutné toto ve stížnosti uvést, a to včetně příslušné e-mailové adresy;

- b) popis případu, který je předmětem stížnosti, s uvedením údajů nezbytných pro jeho řešení (uvedení čísla smlouvy či jiné specifikace finančního či realitního produktu, případně jiného předmětu stížnosti) a popis způsobu, jakým byl klient dotčen na svých právech;
- c) jméno Spolupracovníka Společnosti, který produkt sjednal, pokud je toto klientovi známo;
- d) vyčíslení škody nebo jiné nápravy, které se klient domáhá a doložení dokumentace, která výši škody prokazuje;

Dokumentace k případu se podává ve formě příloh ke stížnosti. Společnost si vyhrazuje právo žádat od klienta doplnění stížnosti tak, aby byl dostatečně zjištěn předmět stížnosti a bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení stížnosti do doby doručení doplňujících údajů klientem na centrálu Společnosti. Pokud klient do 30 kalendářních dnů od doručení žádosti o doplnění stížnosti nezašle požadované informace, stížnost se zamítá pro nekompletnost.

Spolupracovník je povinen klientovi poskytnout potřebnou součinnost při podání stížnosti. Klient však stížnost vždy podává sám a svým jménem, případně prostřednictvím svého zmocněnce či zákonného zástupce. Zmocnění k zastoupení se prokazuje písemnou plnou mocí, podpisy na plné moci nemusí být úředně ověřeny. V téže věci může mít klient současně pouze jednoho zmocněnce. Pokud výše uvedený postup není s ohledem na předmět stížnosti účelný, může být Společností určen postup odlišný.

### 3. Přijetí a vyřízení Stížnosti

Klientovi je po doručení stížnosti Společností zasláno potvrzení o přijetí stížnosti a je seznámen s reklamačním řádem Společnosti.

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení stížnosti do doby doručení doplňujících údajů klientem Společnosti. Pokud však klient do 30 kalendářních dnů od žádosti o doplnění stížnosti neodešle Společnosti doplňující údaje k stížnosti vyžádané Společností, stížnost se zamítá pro nekompletnost.

### 4. Informování klienta o výsledku řešení stížnosti

**Lhůta** pro vyřízení stížností je **30 kalendářních dnů** od přijetí stížnosti Společností.

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti informován o výsledku řešení stížnosti. V případě, že konečné datum připadá na víkend či státní svátek končí lhůta následující pracovní den. Konec lhůty se rozumí předání výsledků šetření klientovi. Rozhodnutí o stížnosti včetně jeho zdůvodnění zahrnující výsledky šetření je klientovi zasláno buď doporučenou poštou, zprávou do datové schránky, nebo e-mailovou zprávou na adresu evidovanou u klienta jako kontaktní. 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.

V případě, že nelze vyřídit stížnost v příslušné lhůtě, je Společnost povinna oznámit klientovi 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.

### 5. Podání odvolání

Pokud klient není spokojen s výsledkem řešení stížnosti, může podat podle bodu 2 odvolání proti výsledku řešení stížnosti, a to **do 30 dnů** od doručení rozhodnutí klientovi.

Za okamžik doručení rozhodnutí klientovi se:

- a) u rozhodnutí zasílaného formou doporučeného dopisu na adresu klienta uvedenou v písemné stížnosti považuje datum převzetí doporučeného dopisu klientem. V případě, že klient tento doporučený dopis nepřevzme, za doručení se považuje nejpozději 15. den od ode dne, kdy byl klientovi neúspěšně doručen podle předchozí věty,
- b) u rozhodnutí zasílaného elektronicky na evidovanou e-mailovou adresu klienta považuje den potvrzení o doručení zasláné klientem, nejpozději však 10. kalendářní den po odeslání,

- c) datovou schránkou, kdy se zpráva považuje za doručenu v okamžiku, kdy se do datové schránky prostřednictvím informačního systému datových schránek úspěšně přihlásí osoba, která má oprávnění pro přístup k danému dokumentu. Pro případ, že se oprávněná osoba k informačnímu systému datových schránek nepřihlásí ve stanovené lhůtě 10 dnů, považuje se zpráva za doručenu 10. den po dodání zprávy do datové schránky adresáta,

K odvolání klienta dává Etická komise Vedení společnosti BC doporučení. Vedení Společnosti následně ve věci rozhodne. Rozhodnutí o výsledném řešení stížnosti je klientovi zasláno obdobně, jako je uvedeno v článku 3, a to do 30 kalendářních dnů od přijetí odvolání na řešení stížnosti Společností.

## **6. Zvláštní ustanovení**

Pokud klient není spokojen ani s výsledkem řešení odvolání, má možnost obrátit se na Unii společností finančního zprostředkování, jejímž je Společnost členem, a to postupem uvedeným na webových stránkách Unie na adrese [www.usfcr.cz](http://www.usfcr.cz). Klient, který je spotřebitelem (fyzická osoba, která není podnikatelem nebo v konkrétní situaci jedná mimo rámec svého podnikání) má též možnost obrátit se s návrhem na zahájení řízení se Společností ve vybraných otázkách na Finančního arbitra. Informace o kompetencích finančního arbitra a o způsobu podání návrhu na zahájení řízení lze získat na webových stránkách [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz). Klient se může obrátit také na ČNB pověřenou dohledem nad Společností.

### **Stížnost není možné řešit pokud:**

- a) případ popsáný ve stížnosti se netýká chování Společnosti, jí nabízených produktů ani jejich zástupců;
- b) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

## **7. Závěrečné ustanovení**

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Společnosti [www.bcas.cz](http://www.bcas.cz) a je na vyžádání klienta k dispozici v každém klientském centru či kanceláři Společnosti.

Tento reklamační řád je platný od 1. 2. 2018 a nahrazuje reklamační řád ze dne 10. 4. 2009.