

## Reklamační řád pro oblast finančních služeb

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 pro oblast finančních služeb podaných ze strany klientů u Společnosti. Oblast realitních obchodů je upravena samostatným Reklamačním řádem pro realitní obchody.

### 1. Právo podat reklamaci a stížnost a vymezení působnosti

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 Etickým kodexem pro finanční služby Společnosti (dále jen „EK pro finanční služby“), či Etickým kodexem České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování, pokud se jedná o finanční poradenství a zprostředkování, případně s oprávněným očekáváním klienta. Klient má také právo podat reklamaci na kvalitu služeb Společnosti a na vadné plnění v oblasti zprostředkování finančních služeb. Veškeré podněty, stížnosti a reklamace klientů Společnosti jsou dále označovány jako stížnosti.

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 EK pro finanční služby, který je dostupný na adrese [www.bcas.cz](http://www.bcas.cz).

### 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 Zaměstnance Společnosti.

V případě, že je stížnost podána formou uvedenou v písmenu b), e), nebo f) 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. 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. V tomto případě však musí být stížnost klientem podepsána.

### 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 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 lhůta k vyřízení stížnosti přerušena 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 na základě zákonného či smluvního zastoupení. 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.

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

Společnost si vyhrazuje právo vyžádat bez zbytečného odkladu od klienta doplnění stížnosti tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je lhůta k vyřízení stížnosti pozastavena či přerušena do doby doručení doplňujících údajů klientem Společnosti.

Pozastavení lhůty se použije v případech, kdy doplnění stížnosti nemá zásadní dopad na výsledek řešení stížnosti a znamená, že lhůta pro řešení stížnosti se do doplnění stížnosti zastaví.

Přerušování lhůty se použije v případech, kdy bez doplnění stížnosti není možné nebo účelné stížnost vyřešit. V případě přerušování počíná po doplnění stížnosti nový běh lhůty.

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

Klient je ve 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 v souladu s postupem podle bodu 2 podat odvolání proti výsledku řešení stížnosti, a to **do 30 dnů** od doručení rozhodnutí klientovi. Pokud klient ve svém podnětu uvádí nové skutečnosti nebo tvrzení, nepovažuje se tento podnět za odvolání, ale za doplnění původní stížnosti, kdy začíná lhůta k jejímu vyřízení běžet znovu, a to od okamžiku jejich doručení BC.

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 Představenstvu společnosti či Dozorčí radě společnosti doporučení. Představenstvo 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 Českou národní banku, která je orgánem vykonávajícím dohled nad Společností. Klient, který je spotřebitelem, má právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Za spotřebitele se považuje každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná (dále jen „spotřebitel“ nebo „klient“).

Klient se může v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi obrátit na finančního arbitra. O způsobu podání návrhu na zahájení řízení lze získat informace na webových stránkách [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz). Klient se také může obrátit na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). V oblastech finančního poradenství a zprostředkování se klient může dále obrátit na Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování, jejíž je Společnost členem a je z tohoto důvodu vázána dodržovat Etický kodex této asociace. Etický kodex Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování, který je dostupný na adrese: [www.casfpz.cz](http://www.casfpz.cz).

**Stížnost není možné řešit pokud:**

- a) případ popsáný ve stížnosti se netýká chování Společnosti, jí nabízených produktů ani jejích zástupců;
- b) ve věci rozhodl soud či Finanční arbitř.

## 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 každé provozovně OK Point, či kanceláři Společnosti.

Tento reklamační řád je platný od 1. 12. 2018 a nahrazuje reklamační řád ze dne 1. 2. 2018.