REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Úvod

1. Společnost MARSH, s.r.o., se sídlem Vinohradská 2828/151, Žižkov, 130 00 Praha 3, zapsaná v OR u MS v Praze pod sp.zn. C 7847 (dále jen „**MARSH**“ příp. „**Společnost**“), je pojišťovacím zprostředkovatelem provozujícím činnost zprostředkování pojištění jako samostatný zprostředkovatel dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění. Je držitelkou příslušného oprávnění, podléhá dohledu České národní banky, a je zapsána v registru vedeném Českou národní bankou.
2. Cílem tohoto reklamačního řádu je definovat pravidla pro podávání, přijímání a vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů či dalších oprávněných osob.
3. Přijímání a řešení stížností či reklamací klientů či dalších oprávněných osob, jejich monitorování a zjednání nápravy je jedna ze základních složek profesionálního servisu poskytovaného společností MARSH.

II. Pojmy a definice

1. **Stížností** se rozumí jakékoliv formální prohlášení o nespokojenosti či nesouhlasu v souvislosti se službami MARSH, zprostředkovatelskou činností nebo smlouvou ze strany klienta, potenciálního klienta či jiných oprávněných osob (např. pojištěný) adresované společnosti MARSH.
2. **Reklamací** se rozumí podání klienta adresované společnosti MARSH, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížnosti či reklamace však vždy striktně odlišujeme od běžných požadavků na vyřizování pojistných nároků, prostých žádostí o plnění ze smlouvy, či žádostí o informace nebo objasnění.

III. Podání stížnosti či reklamace

Oprávněné osoby

1. Reklamaci je oprávněn podat pouze klient. Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti či jiná oprávněná osoba (např. pojištěný). K podání stížnosti či reklamace je oprávněna také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta / potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za klienta / potenciálního klienta.
2. Pro účely těchto tohoto reklamačního řádu jsou osoby uvedené v tomto článku, tj. klienti a potenciální klienti či jiné oprávněné osoby dohromady dále označováni jako „**Klient**“ či „**Klienti**“.

Náležitosti stížnosti či reklamace

1. Stížnost či reklamace podaná Klientem musí mít vždy písemnou podobu (listinnou, elektronickou) a musí být zaslány na adresu sídla Společnosti, a to buď prostřednictvím emailu na adresu kontakt@marsh.com nebo fyzicky poštou, kurýrem či osobně.
2. Stížnost či reklamace adresovaná Společnosti musí obsahovat alespoň následující údaje:
   - identifikační údaje Klienta – obchodní firmu (název) / jméno a příjmení, sídlo / bydliště, kontaktní adresu, jména a příjmení kontaktních osob jednajících za právnickou osobu;
   - předmět reklamace nebo stížnosti – popis událostí, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
   - čeho se Klient domáhá;
   - datum a podpis osoby oprávněné jednat za Klienta (příp. zmocněnce).
3. Stížnost či reklamace musí být doručena společnosti MARSH bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu poté, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl.
4. Stížnost či reklamace může být podána i na osobním jednání se zástupcem společnosti MARSH, přičemž v takovém případě o tom bude sepsán písemný záznam (stížnost či reklamace), kterou je Klient povinen potvrdit svým podpisem. Příslušný pracovník Společnosti je povinen o přijetí stížnosti okamžitě informovat odpovědného pracovníka, který má dle interních pravidel vyřizování takových stížností na starosti.

IV. Přijetí a vyřizování stížností či reklamací

Přijetí stížnosti či reklamace a její formální posouzení

1. Po přijetí stížnosti či reklamace společnost MARSH formálně posoudí, zda stížnost byla podána oprávněnou osobou a má náležitosti dle předchozího čl. III. tohoto reklamačního řádu.
2. V případě, že stížnost či reklamace neobsahuje náležitosti dle předchozího čl. III., případně pokud nebude možné považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve společnost MARSH písemně Klienta k doplnění nebo upřesnění.
3. Klient je povinen doručit toto doplnění nebo upřesnění neúplné stížnosti či reklamace Společnosti ve stanovené lhůtě, která bude činit vždy alespoň 14 dní od doručení výzvy. V případě, že Klient nevyhoví výzvě ve stanovené lhůtě, je společnost MARSH oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout, o čemž je povinna Klienta písemně vyrozumět.
4. V případě, že přijatá stížnost či reklamace splňuje veškeré náležitosti, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí společnost MARSH k řádnému prošetření a vyřízení stížnosti či reklamace. Společnost současně kontaktuje Klienta, kterému potvrdí přijetí formálně úplné stížnosti či reklamace a zahájení jejího vyřizování.
5. Pokud se podaná stížnost či reklamace bude vztahovat k činnosti jiné finanční instituce, která poskytuje Klientovi službu, zajistí společnost MARSH její neprodlené předání takové finanční instituci a informuje Klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je daná finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u takové finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné finanční instituce.

Vyřízení stížnosti či reklamace

1. Po důkladném prošetření rozhodne společnost MARSH o stížnosti či reklamaci, a to jedním z následujících způsobů:
   (i) v případě, že skutečně došlo k porušení právních předpisů ze strany společnosti MASRH případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, MARSH reklamaci či stížnosti vyhoví, a zjedná nápravu, nebo
   (ii) v případě, že na straně společnosti MARSH došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, jak uvádí Klient, MARSH reklamaci či stížnost z části uzná a z části zamítne, Klientovi vyhoví pouze v části, jež odpovídá tomuto porušení, nebo
   (iii) v případě, že na straně společnosti MARSH nedošlo k žádnému porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient uvádí, potom společnost MARSH reklamaci či stížnost zamítne jako neopodstatněnou.
2. Společnost MARSH své rozhodnutí vždy řádně odůvodní. Po celou dobu komunikuje MARSH s Klientem vždy jasně a srozumitelně v písemné formě.
3. Společnost MARSH je povinna vyřídit stížnost či reklamaci Klienta, pokud možno, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení, respektive ode dne doplnění či upřesnění stížnosti či reklamace ze strany Klienta, je-li takové doplnění či upřesnění nutné. V této lhůtě je společnost MARSH povinna odeslat Klientovi konečné písemné vyjádření ke stížnosti či reklamaci.

V. Závěrečná ustanovení

1. Jestliže Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti ze strany společnosti MARSH, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu u příslušného soudu.
2. Klient je rovněž oprávněn se obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - www.coi.cz.
3. O shora uvedených možnostech informuje Společnost Klienta rovněž prostřednictvím klientské dokumentace.

V Praze dne 3.4.2024

MARSH, s.r.o.
Atrium Flora, vchod B
Vinohradská 2828/151
Praha 3, 130 00
www.marsh.cz

Zápis do OR vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 7847, byl proveden dne 12.3.1992

Copyright © 2024 MARSH, s.r.o. Všechna práva vyhrazena.