

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Generali penzijní společnost, a.s.
Na Pankráci 1720/123
140 21 Praha 4 Nusle

OBSAH

1. Úvodní ustanovení	2
2. Podání reklamace	2
3. Reklamační lhůty	2
4. Vyřizování reklamací	2
5. Vyřízení reklamace zamítnutím	3
6. Vyřízení reklamace uznáním	3
7. Závěrečná ustanovení	3

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Generali PS zpracovává různé druhy podnětů, přijatých od účastníků penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření, smluvních zprostředkovatelů, obchodních zástupců apod. Generali PS je povinna postupovat při plnění povinností, které vyplývají jednak ze smlouvy o penzijním připojištění nebo doplňkovém penzijním spoření uzavřené s účastníkem, jednak ze smluv uzavřených se smluvními partnery s veškerou odbornou péčí, za podmínek stanovených ve smlouvě a v právních předpisech.
- 1.2 Účastník, obchodní zástupce nebo zprostředkovatel (dále jen „stěžovatel“), který se domnívá, že Generali PS nepostupovala v souladu s bodem 1. 1. má právo uplatnit reklamaci podle tohoto reklamačního řádu a příslušných právních předpisů.
- 1.3 Reklamací se rozumí podání stížnosti stěžovatele. Právním předpokladem reklamace je řádně uzavřená smlouva o penzijním připojištění nebo doplňkovém penzijním spoření, na základě které Generali PS poskytuje stěžovateli služby v oblasti penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření nebo jiný typ smlouvy – smlouva o obchodním zastoupení, o zprostředkování, se zaměstnavateli apod. (dále jen „smlouva“). Za reklamaci je považována též námitka se zpracováním osobních údajů nebo požadavek na omezení zpracování osobních údajů.
- 1.4 Reklamačním řízením se rozumí soubor pracovních činností zahrnující zjištění vad, rozhodnutí o oprávněnosti reklamace, vyřízení nároků vyplývajících z reklamace a provedení potřebných účetních operací, popř. změn ve smlouvách spojených s danou reklamací.

2. PODÁNÍ REKLAMACE

- 2.1. V případě zjištění vady stěžovatel uplatní reklamaci písemně, e-mailem, telefonicky, speciálním formulářem nebo osobně na přepážce Generali České pojišťovny ve lhůtě dle odst. 3.1.
- 2.2. Reklamacie podaná stěžovatelem musí obsahovat údaje a dokumenty, ze kterých Generali PS přešetří odůvodněnost reklamace (tj. zejména jméno a příjmení/obchodní firmu, bydliště/sídlo, rodné číslo/IČ, důvod reklamace, kontaktní adresu, datum a vlastnoruční podpis, jakož i veškeré přílohy potvrzující oprávněnost reklamace) a rozhodne, zda je oprávněná.
- 2.3. V případě, že reklamacie nebude obsahovat údaje a dokumenty, z nichž je možno přešetřit její odůvodněnost, vyzve Generali PS stěžovatele k jejímu doplnění. Nedoplní-li účastník požadované údaje či dokumenty ve stanovené lhůtě (ne kratší než 14 dnů), odmítne Generali PS takovou reklamaci coby neoprávněnou.

3. REKLAMAČNÍ LHŮTY

- 3.1. Stěžovatel je povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, pokud ve smlouvě není reklamační lhůta vymezena jinak.
- 3.2. Generali PS je povinna bez zbytečného odkladu po obdržení reklamace podle bodu 2.2., resp. 2.3. oznámit stěžovateli, zda reklamaci uznává, jakým způsobem ji bude řešit anebo z jakých důvodů reklamaci odmítá uzнат. Dále informuje stěžovatele o způsobu vyřízení reklamace. Generali PS přitom postupuje v souladu s následujícími ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.

4. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 4.1. K řešení reklamací a podnětů od stěžovatelů je vypracování detailní pracovní postup. Postup při vyřizování různých druhů reklamací určenými zaměstnanci Generali PS podléhá pravidelným kontrolám.
- 4.2. Veškeré písemnosti spojené s vyřízením konkrétní reklamace jsou Generali PS evidovány a jsou Generali PS archivovány až do okamžiku skartace prováděné v souladu se skartačním řádem.
- 4.3. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením reklamace, má možnost ji dále nechat posoudit ombudsmanem Generali PS a to písemnou formou na adrese sídla společnosti nebo elektronickým podáním na e-mailovou adresu ombudsman@generalipenze.cz.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE ZAMÍTNUTÍM

5.1. Reklamační řád bude zamítnuta, jestliže se šetřením zjistilo, že reklamační údaje jsou nesprávné a k dispozici jsou hodnověrné doklady podporující zamítnutí reklamační. Dále je reklamační zamítnuta v případě, že stěžovatel neprokáže součinnost a nedoloží požadované podklady podle čl. 2.3. reklamačního řádu.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE UZNÁNÍM

6.1. Pokud oprávněný zaměstnanec vyhodnotí reklamační jako uznanou, postupuje se dále podle předem schváleného detailního pracovního postupu. Pro řešení reklamací je vytvořen interní reklamační tým, který určí podle obsahu reklamační konkrétní osobu k vyřízení reklamační a dohlíží na průběh celého reklamačního řízení. Řešitel dále samostatně nebo ve spolupráci s reklamačním týmem zajišťuje vyřízení reklamační, odpověď stěžovateli s vysvětlením, návrhem řešení, popř. omluvou.

6.2. V případě stížnosti na pracovníka pověřeného vyřízením reklamační jedná stěžovatel přímo s jeho nadřízeným pracovníkem. O přijatých reklamacích a jejich vyřizování je pravidelně (minimálně čtvrtletně) informováno vedení Generali PS.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Reklamační řád je k dispozici v sídle Generali PS a na webových stránkách Generali PS.

V Praze dne 1. 7. 2020



Ing. Radek Moc, Ph.D., MBA
předseda představenstva