

**SCANIA**Schválil / *Approved by*

Christian Teichmann, MD

Vytvořil / *Issued by*

Irena Obrdlíková, Insurance Manager

Vnitřní předpis / *Document type*: Vnitřní směrnice řady ANázev / *Title*: Reklamační řád*Complaints procedure*Číslo / *Nr.* A/5/2021Účinnost od: / *Latest update*

01. 09. 2021

Verze / *Version*:

2.0

Klasifikace / *Info class*Interní / *internal*Strana / *Page*

1(9)

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**  
*COMPLAINTS PROCEDURE***Scania Finance Czech Republic, spol. s r. o.**Verze dokumentu / *Document versions*:

Revize / <i>Revision</i>	Platnost od / <i>Valid from</i>	Verze / <i>Version</i>	Hlavní změny oproti předchozí verzi / <i>Main changes from previous version</i>
0	01-02-2019	1.0	První vydání / <i>First edition</i>
1	01-09-2021	2.0	Druhé vydání / <i>Second edition</i>
2			
3			

Název:	<b>REKLAMAČNÍ ŘÁD</b>
Vnitřní směrnice č.:	<b>A/5/2021</b>
Obsah:	Postup vyřizování stížností a reklamací zákazníků / potenciálních zákazníků a třetích osob
Přílohy:	Příloha č. 1 - Formulář evidence stížností a reklamací
Určena:	Všem pracovníkům společnosti

**Obsah:**

<b>I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....</b>	<b>4</b>
1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	4
2. PŘEDMĚT VNITŘNÍHO PŘEDPISU.....	4
3. POJEM REKLAMACE A STÍŽNOSTI .....	4
<b>II. PODÁNÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI .....</b>	<b>4</b>
4. OPRÁVNĚNÁ OSOBA.....	4
5. FORMA A NÁLEŽITOSTI REKLAMACE/STÍŽNOSTI.....	4
<b>III. PŘIJETÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI .....</b>	<b>5</b>
6. PŘIJETÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI .....	5
7. VYŘÍZENÍ REKLAMACE/STÍŽNOSTI .....	5
<b>IV. EVIDENCE REKLAMACÍ/STÍŽNOSTÍ.....</b>	<b>6</b>
8. EVIDENČNÍ POVINNOSTI .....	6
<b>V. OSTATNÍ USTANOVENÍ .....</b>	<b>7</b>
<b>VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....</b>	<b>7</b>
<b>PŘÍLOHA Č. 1 – EVIDENCE REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ .....</b>	<b>8</b>

## I. Základní ustanovení

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost Scania Finance spol. s r.o. (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „ZDPZ“).
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 1.3 Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný jednatel Společnosti.

### 2. Předmět vnitřního předpisu

- 2.1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací zákazníků, potenciálních zákazníků, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
- 2.2. Pro účely tohoto vnitřního předpisu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí písemnou smlouvu, jejímž předmětem je zprostředkování pojištění a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je zprostředkování pojištění.
- 2.3. Potenciálním zákazníkem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny služby zprostředkování pojištění specifikované v článku 2.2.

### 3. Pojem reklamace a stížnosti

- 3.1 **Reklamací** se rozumí podání zákazníka adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
- 3.2 **Stížností** se rozumí podání zákazníka nebo potenciálního zákazníka, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců či jiných pracovníků Společnosti.

## II. Podání reklamace/stížnosti

### 4. Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník Společnosti.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za zákazníka/potenciálního zákazníka 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 zákazníka/potenciálního zákazníka<sup>1</sup>.
- 4.4 V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, zákazníci a potenciální dohromady dále označovány jako „Zákazníci“.

### 5. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:

---

<sup>1</sup> Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátem.

- a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
  - b) identifikační údaje Zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
  - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
  - d) čeho se Zákazník domáhá;
  - e) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.
- 5.3 Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, již se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.
- 5.5 Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné.

### III. Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

#### 6. Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1 Reklamaci a stížnost přijímá jednatel Společnosti nebo jím pověřená osoba Společnosti („dále pověřená osoba“).
- 6.2 Jednatel/pověřená osoba Společnosti má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.3 V případě, že jednatel/pověřená osoba Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Zákazníka k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje jednatel Společnosti podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.4 V případě, že Zákazník, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Zákazník písemně vyzooměn.
- 6.5 V případě, že jednatel/pověřená osoba Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
- 6.6 V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti pojistitele, která poskytuje zákazníkovi pojištění (dále jen „**Finanční instituce**“), jednatel/pověřená osoba Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Zákazníka o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.

#### 7. Vyřízení reklamace/stížnosti

- 7.1 Jednatel/pověřená osoba Společnosti je povinen/a ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Zákazníkem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.

- 7.2 V případě potřeby je jednatel/pověřená osoba Společnosti oprávněn/a vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 7.3 Jednatel/pověřená osoba Společnosti je povinen/a o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
- v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
  - v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
  - v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Zákazník tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.4 Jednatel/pověřená osoba Společnosti je povinen/a svoje rozhodnutí řádně odůvodnit.

Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje jednatel/pověřená osoba Společnosti se Zákazníkem vždy jasně a srozumitelně.

- 7.5 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka neprodleně, nejpozději však do 10 pracovních dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Lhůta začne

běžet den následující po dni obdržení stížnosti. Za den obdržení stížnosti se považuje den doručení stížnosti do prostor společnosti, den osobní návštěvy stěžovatele nebo telefonický hovor se stěžovatelem.

Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

Tuto lhůtu je možné prodloužit jen v odůvodněných případech. S prodloužením lhůty a jeho důvody musí být stěžovatel vždy průkazně a včas (tj. před uplynutím 10denní lhůty) seznámen.

Lze využít variantu zrychleného vyřešení stížnosti do 5 pracovních dní od podání stížnosti, tzn. postup přímého vyřízení.

- 7.6 Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

#### IV. Evidence reklamací/stížností

##### 8. Evidenční povinnosti

- 8.1 Jednatel/pověřená osoba Společnosti je v souvislosti s příchozími reklamacemi a stížnostmi povinen/a evidovat a archivovat následující dokumenty:
- originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí podle článku 4.3,
  - kopii výzvy podle článku 6.3, pokud se výzva vyhotovuje,
  - odpověď Zákazníka na výzvu podle článku 6.3, pokud ji poskytne,
  - vyrozumění Zákazníka podle článku 7.6, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
- 8.2 Jednatel/pověřená osoba Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě. Formulář evidence stížností a reklamací tvoří přílohu č. 1 tohoto vnitřního předpisu.
- 8.3 Dokumenty uvedené v článku 8.1 a 8.2 Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

## V. Ostatní ustanovení

- 9.1. Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.
- 9.2. V případě, že Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo 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), případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je:
- V oblasti životního pojištění a spotřebitelského úvěru finanční arbitr => <http://www.finarbitr.cz>,
  - U neživotního pojištění Česká obchodní inspekce nebo Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. => <http://www.coi.cz>; <https://www.ombudsmancap.cz>
  - U pojistných smluv uzavřených online prostřednictvím Platformy pro řešení sporů online zřízené Evropskou komisí => <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>
  - Spotřebitelské spory z životního nebo neživotního pojištění mohou řešit i další subjekty pověřené Ministerstvem obchodu a průmyslu => <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>
- 9.3. O této skutečnosti Společnost informuje Zákazníka v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

## VI. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.
- 10.2. Tento vnitřní předpis je uložen v sídle Společnosti.

V Praze, dne 1. 9. 2021

Za Scania Finance Czech Republic, spol. s r.o.

.....

Christian Edwin Teichmann  
jednatel

## Příloha č. 1 – Evidence reklamací a stížností

č.	Zákazník	Datum přijetí	Datum vyřízení	Důvod stížnosti/reklamace	Způsob vyřízení (oprávněná/neoprávněná)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					



## Approval process for new or updated local policies:

To be approved	Approved by: (function and name)	Date (YES/NO)	Approval signature	Needed action after approval (comments)
Local Policy owner	Insurance Manager			
No conflict with the Business plan	Finance Manager			
Within risk appetite and strategy	Credit Risk Manager			
Compliant with Group policy	Compliance Manager			
Compliant with local legislation	Insurance Manager, External consultant			
Back Office / Customer Service process is compliant with policy	Back Office employee: (name, function)			
Accounting process is compliant with policy	Chief Accountant: (name, function)			
Further Guidelines or Instructions in place	Insurance Manager			
Staff in place	Insurance Manager			
Staff education in place	Insurance Manager			
Roles descriptions update	Insurance Manager			
Licences needed	Insurance Manager			
IT, hardware needs	IT Manager			
IT, changes in system	IT Manager			
IT, software needs	IT Manager			
Responsible function for implementation	Insurance Manager			
Final approval	MD			