

**REKLAMAČNÍ ŘÁD VYDANÝ**  
**SPOLEČNOSTÍ POJIŠŤOVACÍ MAKLÉŘSTVÍ INPOL A.S. INPOL, A.S.,**  
**SE SÍDLEM ZBUZKOVA 141/47 PRAHA 9, IČ: 63 99 85 99**  
**(DÁLE JEN SPOLEČNOST INPOL)**

Zákazníci a potenciální zákazníci SPOLEČNOSTI INPOL (dále jen zákazník/zákazníci) jsou oprávněni podat stížnost či jakýkoli jiný podnět nebo názor související s poskytováním služeb SPOLEČNOSTI INPOL a jejími pracovníky.

## **1. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

### **1.1 Zákazník může stížnost podat:**

- a) elektronicky, e-mailem na adrese: [stiznosti@inpol.cz](mailto:stiznosti@inpol.cz)
- b) dopisem adresovaným do sídla SPOLEČNOST INPOL
- c) telefonicky na telefonním čísle **+420 227 016 460**
- d) datovou schránkou
- e) ústně při osobním jednání

### **1.2 Ostatní podněty a připomínky**

SPOLEČNOST INPOL přijímá kromě stížností také jiné typy podnětů, jako jsou například připomínky k chování jejích pracovníků a podobně. Za den podání stížnosti se považuje datum, kdy SPOLEČNOST INPOL obdrží stížnost ve formátu specifikovaném v prvním odstavci tohoto článku.

## **2. OBSAH STÍŽNOSTI A PODMÍNKY K JEJÍMU PŘIJETÍ**

Stížnost musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- a) identifikační údaje zákazníka – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní a název, sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
- b) předmět stížnosti – popis základních skutečností, kterých se stížnost týká
- c) popis toho, čeho se Zákazník domáhá
- d) datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob.

Pokud zákazník v stížnosti neuvádí specifické důvody, proti kterým se stížnost obrací, nebo pokud k stížnosti nepřiloží potřebné dokumenty, SPOLEČNOST INPOL požádá zákazníka, aby tyto informace nebo dokumenty poskytl v rámci dodatečně určené lhůty pro tento účel. Pokud zákazník ani v této dodatečně lhůtě neposkytne požadované skutečnosti nebo dokumenty a SPOLEČNOST INPOL nemůže stížnost ověřit jiným způsobem (například prohledáním svých systémů pro nalezení relevantních dokumentů), stížnost bude SPOLEČNOSTÍ INPOL zamítnuta jako neopodstatněná. O tomto rozhodnutí bude stěžovatel informován vhodným způsobem, pokud to situace umožňuje (tedy pokud stížnost není anonymní nebo pokud byly uvedeny kontaktní údaje stěžovatele).

## **3. PŘIJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTI**

Zákazník je o přijetí jeho stížnosti informován písemně nebo prostřednictvím e-mailu, kde jsou uvedena data podání a přijetí stížnosti.

Toto ovšem neplatí v případě, že jde o anonymní stížnost nebo stížnost, u které nebyly

poskytnuty žádné kontaktní údaje stěžovatele. SPOLEČNOST INPOL zaznamenává každou stížnost do svého elektronického systému určeného pro evidenci stížností.

Přístup k této evidenci je regulován s důrazem na ochranu osobních údajů a je povolen pouze pracovníkům, kteří mají příslušné oprávnění. Pokud stížnost přijme pracovník bez oprávněného přístupu k evidenci, je povinen stížnost ihned a vhodným způsobem předat osobě, která má oprávnění stížnost do systému zaznamenat.

#### **4. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI**

Pracovník SPOLEČNOSTI INPOL, který byl k tomu představenstvem pověřen, má na starosti vyřízení stížností.

Pokud se stížnost vztahuje na pracovníka určeného k jejímu vyřízení, musí tento pracovník informovat svého přímého nadřízeného nebo představenstvo SPOLEČNOSTI INPOL, aby se předešlo konfliktu zájmů. V takovém případě nadřízený nebo představenstvo určí jiného pracovníka pro vyřízení stížnosti.

Představenstvo SPOLEČNOSTI INPOL stanovilo pro vyřízení stížnosti lhůtu 30 dnů od jejího přijetí, která může být v případě složitějších nebo rozsáhlejších stížností přiměřeně prodloužena. Pokud dojde k prodlení delšímu než 15 dnů, je nutné stěžovatele informovat o tomto zpoždění a jeho příčinách. Č

as potřebný k získání doplňujících informací od stěžovatele se do této lhůty nezapočítává. Každá stížnost je posuzována nejen z formálního, ale především z věcného hlediska, přičemž je důkladně zkoumán skutkový stav a identifikovány příčiny a podstata události, která vedla k podání stížnosti. Stěžovatel je o vyřízení stížnosti informován písemně nebo e-mailem.

Odpověď musí obsahovat jasné a jednoznačné rozhodnutí SPOLEČNOSTI INPOL o stížnosti, informace týkající se všech bodů stížnosti a odůvodnění a vysvětlení konečného řešení. Pokud je stížnost považována za nedůvodnou, odpověď zahrnuje informaci, kam se může zákazník obrátit s odvoláním. O odvolání proti rozhodnutí o stížnosti rozhoduje představenstvo společnosti.

#### **5. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ A ORGÁN DOHLEDU**

Zákazník a jiné zúčastněné strany mají možnost stěžovat si na postupy SPOLEČNOSTI INPOL u následujících institucí:

- a) U České národní banky - telefonní číslo +420 224 411 111; e-mailové adresy: [info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz), [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz);
- b) U relevantní pojišťovny;
- c) Mají také právo podat žalobu proti SPOLEČNOSTI INPOL u příslušného soudního orgánu.