



Směrnice společnosti D & I Finservis, s.r.o.  
**Pravidla pro evidenci a vyřizování stížností**

**Obsah:**

	<b>str.</b>
1. Předmět a účel směrnice	3
2. Základní pojmy	3
3. Přijetí stížnosti	3
4. Evidence stížností	3
5. Postup šetření a vyřizování stížností	4
6. Základní zásady řešení stížností	4
7. Termíny vyřizování	5
8. Archivace stížností	5
9. Vymezení zodpovědnosti	5

## **1. Předmět a účel směrnice**

Tato interní směrnice upravuje postupy při přijímání, vyřizování, evidenci a kontrole podnětů a stížností, které může podat každá fyzická / právnická osoba, která je klientem D & I Finservis, s.r.o. (dále jen „Společnost“). Směrnice dále vymezuje práva a povinnosti pověřených/odpovědných osob, vázaných pojišťovacích zprostředkovatelů VPZ a doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů DPZ (dále jen „PZ“). Tato interní směrnice se vztahuje i na každého správcem pojistných smluv, zaměstnance Společnosti, který je na základě smlouvy se Společností zplnomocněn vykonávat zprostředkovatelskou činnost pro Společnost.

## **2. Základní pojmy**

### **Definice a kritéria stížnosti**

Podnětem stížností se rozumí jakákoliv námitka ze strany stěžovatele na výkon PZ nebo zaměstnance Společnosti v souvislosti s předkládání návrhů na uzavření pojistných smluv, provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných smluv, uzavírání pojistných smluv, pomoci při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných smluv. Každá stížnost musí být podaná písemně, stěžovatel musí uvést své jméno, adresu pobytu / sídlo podnikání, kontaktní osobu s uvedením kontaktu (telefon, e-mail, fax). Stížnost musí být ze strany stěžovatele podepsána s udáním popisu a důvodu stížnosti.

### **Anonymní stížnost**

Anonymní stížností se rozumí stížnost, ve které stěžovatel neuvede svoje osobní údaje (jméno, příjmení, adresu). Anonymní stížnost se neeviduje a ani nevyřizuje.

## **3. Přijetí stížnosti**

Stěžovatel má právo podat stížnost prostřednictvím všech komunikačních možností (fax, e-mail, telefon, dopis). Stížnost je ze strany klienta podána k datu doručení v její písemné formě, podepsané ze strany klienta. Při telefonickém podání stížnosti je potřebné, aby byl klientovi následně zaslán formulář přijetí stížnosti s potřebnými údaji, který je potřebné vyplnit vždy. Při e-mailové formě podání, je možné formulář vyplnit pracovníkem Společnosti a e-mail přiložit jako přílohu, jen když e-mail obsahuje všechny potřebné údaje a náležitosti k zaevidování stížnosti. Osoba přijímající stížnost zaznamená datum přijetí, zkontroluje všechny osobní údaje podle dokladu totožnosti a přijetí potvrdí podpisem. Klient obdrží kopii tohoto formuláře.

## **4. Evidence stížností**

Evidence stížností spočívá ve vytvoření, pravidelné aktualizace a doplňování přehledného souboru všech doručených stížností klientů s uvedením čísla stížnosti, datum doručení, datum vyřízení,

jméno stěžovatele, osoby odpovědné za vyřízení stížnosti, číslo pojistné smlouvy nebo pojistné události, které se stížnost týká nebo jména osoby vůči které je stížnost směřována, předmětu stížnosti, opodstatněnosti/neopodstatněnosti stížnosti a přijatá opatření.

## 5. Postup šetření a vyřizování stížností

Každý zaměstnanec, PZ nebo spolupracovník Společnosti je povinen přijmout stížnost týkající se správnosti a kvality služeb na kterémkoliv místě. Klient má právo podat stížnost kdykoliv, a to písemně nebo prostřednictvím elektronické komunikace. V případě, že klient podává stížnost osobně anebo v průběhu telefonické komunikace, zástupce Společnosti je povinen vyhotovit písemný zápis o stížnosti.

V případě, že klient v průběhu vyhotovování zápisu odmítne uvést osobní údaje, je zástupce Společnosti povinen upozornit stěžovatele, že stížnost je anonymní a nebude vyřízená. Osoba, která přijala stížnost, je povinná zápis o stížnosti okamžitě postoupit (e-mailem na [iprusova@difin.cz](mailto:iprusova@difin.cz) nebo poštou) na centrálu D & I Finservis, s.r.o., Politických vězňů 185, 266 01 Beroun-Město, vedoucímu zaměstnanci Společnosti, který je koordinátorem stížností. Možno je také prostřednictvím datové schránky ID datové schránky: 9g8xn7z. Tento postoupí stížnost na osoby, kterých se tato stížnost týká za účelem zjištění všech okolností a vzniku příčiny stížnosti. Do formuláře se zapisují datum postoupení stížností k vyjádření, tak i osoby, na něž se stížnost postupuje. Všechny doklady a vyjádření soustředí a zašle zpracovateli Společnosti nebo osobě jim pověřenou k posouzení stížnosti. Po posouzení předmětné stížnosti, přijetí závěru a opatření se stěžovatel písemně obeznámí s výsledkem šetření a závěrem, kde musí být jasně stanovené, jak se postupovalo, a zda je stížnost opodstatněná nebo ne. V případě opodstatněnosti musí být oznámen postup při nápravě předmětné věci. Každá stížnost je kontrolována předsedou představenstva společnosti, což potvrdí svým podpisem na zápis stížnosti.

## 6. Základní zásady řešení stížností

- K řešení každé stížnosti přistupuje osoba odpovědná za řešení s náležitou starostlivostí, přičemž dbá na dodržení ustanovení § 21, odst. 1, Zákona č. 38/2004 Sb. - Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.
- Odpovědná osoba je povinna a oprávněná prověřit všechny klientem uváděné skutečnosti, všechny souvislosti a zodpovědět na všechny položené otázky.
- Odpověď / písemné stanovisko má být věcné, přesné, srozumitelné, přičemž obsahuje všechny vysvětlení k namítaným skutečnostem.
- Každý případ odpovědná osoba posuzuje samostatně, a to i když je podání opakované v té stejné věci.
- Každá stížnost je vyřízena ve lhůtě určené v této směrnici.

## **7. Termíny vyřizování**

Stížnost musí být vyřízena v zákonné lhůtě 30 dní od jejího doručení, v odůvodněných případech je možné lhůtu prodloužit nejvíc na 60 dní ode dne doručení, přičemž důvody prodloužení lhůty musí být stěžovateli oznámeny do 30 dní ode dne doručení stížnosti. Stížnost se považuje za vyřízenou dnem převzetí písemné odpovědi klientem.

Výše uvedené neplatí v případě doručení stížnosti od instituce jako je ČNB apod., přičemž tato stížnost může obsahovat jiný termín vyřízení stížnosti.

## **8. Archivace stížností**

Všechny podklady a přílohy, které byly použity k vyřízení stížnosti včetně podání stížnosti a písemné odpovědi, se musí archivovat nejméně 5 roků od data jejího přijetí. Archivaci vykonává odpovědný pracovník Společnosti – koordinátor stížností. Je zodpovědný za evidenci stížností, postoupení k vyřízení, její ukončení a zaslání odpovědi, a též za archivaci.

## **9. Vymezení zodpovědnosti**

Osoba zodpovědná za vyřízení stížností zásadně nemůže být osoba, vůči které stížnost směřuje. Zodpovědná osoba k vyřizování stížností je vedoucí zaměstnanec Společnosti.

Povinnosti vedoucího zaměstnance/pověřené osoby k vyřizování stížností:

- Vyřizování stížnosti v stanovené lhůtě
- Důsledné přešetření předmětu stížnosti
- Objektivní posouzení oprávněnosti/neoprávněnosti stížnosti
- Vypracování, podepsání a odeslání odpovědi klientovi
- Je oprávněn písemně postoupit stížnost jiné zodpovědné osobě k vyřízení
- Zodpovídá za archivaci stížností a všech dokumentů ke stížnosti
- Předkládá svá zjištění, návrh opatření k odstranění příčiny stížnosti anebo i následků špatného výkonu zprostředkovatelské činnosti zástupce Společnosti vedení Společnosti
- Nařizuje společně s vedením Společnosti nápravu a postupy na odstranění zjištěných skutečností
- Kontroluje aplikování přijatých opatření
- Zpracovává zprávu o stížnostech a předkládá ji ke kontrole vedení Společnosti a je zodpovědný za její odeslání na ČNB v stanovených termínech (do 31.3. každého roku)
- Vede centrální evidenci stížností
- Bezodkladně obeznamuje vedení Společnosti o přijetí stížnosti

- Dbá na dodržení termínu pro vyřízení stížností
- Koordinuje průběh vyřízení stížností na základě pokynů vedení Společnosti

Vedoucí zaměstnanec/pověřená osoba má za povinnost prokazatelným způsobem seznámit s touto směrnicí všechny zaměstnance Společnosti, VPZ, DPZ a všechny spolupracovníky, kteří mají smluvní vztah se Společností. VPZ a DPZ je zodpovědný za všechny své spolupracovníky a zaměstnance, i když tito nemají smluvní vztah se Společností.

Za prokazatelný způsob se považuje:

- a) Zaslání informací o směrnici e-mailem
- b) Zápis z porady s uvedením seznamu přítomných nebo samostatná listina obsahující jmenný seznam zaměstnanců, datum seznámení a podpis každého z přítomných. Tyto doklady se evidují tak, aby byli kdykoliv v případě kontroly a dohledu k nahlédnutí.

Vedoucí zaměstnanec/pověřená osoba je dále povinna kontrolovat dodržování této směrnice.

V Berouně dne 24.6.2020