

Reklamační řád společnosti Dům pojistek, s.r.o. (dále jen „Společnost“)

I. Úvodní ustanovení

Smluvním partnerem Společnosti je samostatná fyzická či právnická osoba jednající vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a na vlastní účet, která má se Společností uzavřenou Smlouvu.

Společnost zajišťuje ochranu poskytnutých osobních údajů spotřebitele v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů EU 2016/679 (známým jako GDPR) informujeme, že tyto údaje jsou Společností Dům pojistek, s.r.o. zpracovávány podle právního řádu ČR v rozsahu nezbytném pro splnění smlouvy s konkrétním objednatelem (klientem, protistranou) a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z nabídky, návrhu pojistné smlouvy a samotné smlouvy. Jejich zpracování se řídí obecným nařízením o ochraně osobních údajů (č. 2016/679) a souvisejícími právními předpisy.

Reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů.

Reklamační řád je závazný pro všechny smluvní partnery Společnosti na území České republiky a může být měněn pouze Společností.

II. Pojmy

Spotřebitelem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s poskytovatelem smlouvu o spotřebitelském úvěru, jejímž předmětem je finanční služba (hypotéka, refinancování hypotéky, americká hypotéka, stavební spoření, pojištění, spotřebitelské úvěry) a dále se Spotřebitelem se pro účely reklamačního řádu rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s poskytovatelem pojistnou smlouvu.

Reklamací se pro účely reklamačního řádu rozumí podání spotřebitele směřující vůči formě a obsahu spotřebitelem poskytnutých služeb/informací a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.

Stížností se pro účely reklamačního řádu rozumí podání spotřebitele směřující vůči nepatřičnému jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti či smluvního partnera Společnosti.

III. Reklamace, stížnost - podání

Reklamace a stížnosti lze podat několika způsoby, a to:

- písemnou formou na korespondenční adresu Společnosti, adresa Masarykovo náměstí 5, Hodonín, 695 01
- elektronickou poštou (e-mail) na adresu info@dumpojistek.cz,
- písemně nebo osobně na provozovně Společnosti, která reklamovanou službu/informaci poskytla.

Základní náležitosti podání reklamací a stížností. Reklamace nebo stížnost musí obsahovat následující údaje:

- jméno a příjmení spotřebitele,
- kontaktní adresu, telefonní číslo a e-mail spotřebitele,
- číslo smlouvy, ke které se reklamace vztahuje,
- název produktu/služby, ke kterému se reklamace/stížnost vztahuje,
- jméno a příjmení pracovníka nebo vázaného zástupce (podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele) Společnosti, který reklamovanou službu poskytl,
- čeho se reklamace/stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.).

K reklamaci/stížnosti je spotřebitel povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující jeho tvrzení. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje (jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, email, číslo smlouvy reklamace/stížnosti, název produktu, jméno a příjmení pracovníka nebo vázaného zástupce (podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele) reklamačního řádu obsahem reklamace/stížnosti, vyzve Společnost spotřebitele k jejich doplnění.

IV. Vyřízení reklamace - lhůty

Reklamace/stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Společnosti, nebo ode dne, kdy byly Společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace/stížnosti.

V. Informování spotřebitele o výsledku řešení reklamace a stížnosti

Spotřebitel je ve lhůtě dle bodu IV. reklamačního řádu informován o výsledku řešení reklamace/stížnosti, a to elektronicky na jím uvedený e-mail nebo písemně formou doporučeného dopisu na spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu. V případě, že dopis bude zaslán na spotřebitelem uvedenou kontaktní adresu a spotřebitel tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace/stížnosti nepřevzme, považuje se za doručení v den, kdy je doručen zpět na Společnost.

Reklamaci/stížnost může Společnosti uznat jako oprávněnou nebo odmítnout jako neoprávněnou.

V závislosti na povaze reklamace/stížnosti provede Společnost kontrolu poskytnutých služeb/informací a jednání zaměstnanců a vázaných zástupců (podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů) Společnosti. V případě, že shledá pochybení, zjedná Společnost neprodleně nápravu a přijme opatření k zamezení opakování takového pochybení.

VI. Ochrana údajů – GDPR

V souladu s čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – dále také jen „Nařízení GDPR“) poskytujeme informace vztahující se ke zpracování vašich osobních údajů, které nám poskytujete v souvislosti s poskytováním finančních služeb nebo které získáme později v souvislosti s poskytováním služeb vaší osobě (dále jen „Osobní údaje“).

- Správce osobních údajů

Správce Osobních údajů bude společnost Dům pojistek, s.r.o.; Ve Slatinách 3243/1, Praha 10; PSČ 10600, kontaktní adresou Masarykovo nám.396/5, Hodonín PSČ 695 01, IČ: 292 86 131 (dále jen „Správce“), kterou lze kontaktovat na e-mailové adrese info@dumpojistek.cz a telefonním čísle 773 43 67 67.

- Účely zpracování a právní základy pro zpracování

Základním účelem zpracování Osobních údajů je poskytování následujících finančních a pojišťovacích služeb, na kterých jsme se dohodli, konkrétně:

- Zprostředkování spotřebitelského úvěru (úvěru na bydlení; úvěru jiného než na bydlení)
- Zprostředkování úvěru kromě spotřebitelského (podnikatelský úvěr, úvěr pro bytové družstvo či společenství vlastníků jednotek, investiční, provozní aj.)
- Zprostředkování stavebního spoření
- Zprostředkování pojištění
- Učinění nabídek pojištění u pojišťoven
- Zprostředkování depozitních produktů (běžné či spořicí účty, termínované vklady)
- Zprostředkování dalších finančních a pojišťovacích produktů
- Marketingové oslovení za účelem nabídky zprostředkování výše uvedených produktů, či produktů spolupracujících společností (Dům pojistek, s.r.o.; Chytrá realitka, s.r.o.; webové stránky www.srovnavachypotek.cz; www.srovnavacpojistek.cz; www.hypotecnipomoc.cz; www.dumpojistek.cz; www.chytrarealitka.cz Zpracování Osobních údajů je tedy nezbytné pro splnění nabídky nebo smlouvy, na základě které jsou Vám poskytovány uvedené služby, případně jsou zpracovávány v souladu s oprávněným zájmem správce osobních údajů.

Při poskytování služeb máme dále řadu povinností stanovených různými právními předpisy, např.:

- zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů
- zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů
- zákonem č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví

- zákonem č. 38/2004 Sb., Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí)

Při plnění povinností dle těchto právních předpisů dochází také ke zpracování Osobních údajů.

V případě, že jste nám udělil nebo v budoucnu udělíte souhlas se zpracováním Osobních údajů pro určitý účel, tak zpracováváme Osobní údaje i pro tento účel. Právním základem pro toto zpracování je právě udělený souhlas.

Abychom zajistili, že Vám jsou z naší strany poskytovány služby řádně, dochází také ke zpracování Osobních údajů a dalších informací pro účely compliance kontrol a pro účely předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti z pohledu AML. Právním základem pro toto zpracování je tak náš oprávněný zájem, který je v souladu i s Vašimi zájmy.

Některé Osobní údaje zpracováváme i za účelem nabízení dalších našich služeb či produktů formou přímého marketingu, což je také náš oprávněný zájem.

Po ukončení poskytování služeb budeme některé Osobní údaje dále zpracovávat za účelem plnění archivační povinnosti, čímž budeme plnit naší právní povinnost.

Osobní údaje budeme po ukončení poskytování služeb zpracovávat také za účelem vyřízení Vaší případné reklamace, za účelem obrany v případném sporu s Vámi a za účelem vymáhání případného našeho nároku vůči Vám. Jedná se o náš oprávněný zájem.

- **Příjemci osobních údajů**

Osobní údaje můžeme předávat následujícím subjektům:

- naši vázaní zástupci a další obchodní zástupci, zaměstnanci
- naše spolupracující finanční instituce (např. poskytovatelé spotřebitelských úvěrů, banky, pojišťovny)
- externí/interní compliance officer
- externí/interní AML officer
- poskytovatel informačního systému
- Česká národní banka
- pojišťovny na území ČR
- spolupracující advokátní kancelář
- Finanční analytický úřad
- případně další státní orgány
- spolupracující subjekty s naší společností – Dům pojistek,s.r.o.; Chytrá realitka, s.r.o.; využití webů – www.srovnavachypotek.cz; www.srovnavacpojistek.cz; www.hypotecnipomoc.cz; www.dumpojistek.cz; www.chytrarealitka.cz

- **Doba uložení osobních údajů**

Osobní údaje budeme mít uloženy po dobu poskytování služeb.

Po skončení poskytování služeb budeme mít Osobní údaje uloženy po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy a není-li tato doba stanovena, tak po dobu 5 let od ukončení poskytování služeb.

Osobní údaje budeme mít rovněž uloženy po dobu 20 let za účelem dalšího marketingu, počínaje dnem, kdy byly zpracovány, respektive počínaje dnem, kdy došlo k ukončení poskytování služeb.

- **Vaše práva**

Máte právo požadovat od Správce přístup k Osobním údajům, tzn. právo získat od Správce potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, máte právo získat přístup k Osobním údajům a k dalším stanoveným informacím. Dále máte právo na opravu nepřesných nebo na doplnění neúplných Osobních údajů.

Pokud je dán jeden z důvodů uvedených v čl. 17 odst. 1 Nařízení GDPR a zároveň není splněna některá z podmínek uvedených v čl. 17 odst. 3 Nařízení GDPR, máte právo na výmaz Osobních údajů.

Pokud nastane případ uvedený v čl. 18 odst. 1 Nařízení GDPR, máte právo na omezení zpracování Osobních údajů.

V případě zpracování Osobních údajů na základě uděleného souhlasu máte právo kdykoliv tento souhlas odvolat. Odvoláním souhlasu ale není dotčena zákonnost zpracování Osobních údajů před jeho odvoláním.

V případě zpracování Osobních údajů za účelem uvedeným výše máte také právo vznést námitku proti tomuto zpracování Osobních údajů. V takovém případě nebudeme již Osobní údaje pro tento účel dále zpracovávat.

Veškerá zde uvedená práva můžete uplatňovat prostřednictvím výše uvedeného e-mailového nebo telefonního kontaktu na Správce.

V případě, že se budete domnívat, že zpracováním Osobních údajů došlo k porušení Nařízení GDPR máte právo podat stížnost u některého dozorového úřadu, zejména ve státě Vašeho obvyklého bydliště, místa výkonu Vašeho zaměstnání nebo místa, kde došlo k údajnému porušení. Tímto dozorovým úřadem pro Českou republiku je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, IČO: 708 37 627, www.uoou.cz.

VII. Závěrečná a ostatní ustanovení

V případě, že spotřebitel, není spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má právo na mimosoudní řešení sporu v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím finančního arbitra (www.finarbitr.cz) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, popř. u České národní banky (www.cnb.cz).

Reklamací a stížností není možné řešit pokud:

- případ popsany v reklamaci/stížnosti se netýká chování Společnosti, nabízených produktů ani zaměstnanců či vázaných zástupců Společnosti,
- ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách www.srovnavachypotek.cz, www.srovnavacpojistek.cz, www.dumpojistik.cz je k dispozici na každé provozovně Společnosti.

Zaměstnanec a vázaný zástupce (podřízený pojišťovací zprostředkovatel) Společnosti je povinen informovat každého spotřebitele, se kterým jedná, o možnosti podání reklamace/stížnosti, stručně jej seznámit s postupem vyřizování reklamací/stížností a odkázat jej na tento reklamační řád.

Reklamační řád byl schválen vedením Společnosti - Dům pojistik, s.r.o. s účinností od 24.5.2018