



Reklamační řád

Postup při vyřizování stížností klientů
Účinnost od 17. 7. 2023





1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád určuje formální a obsahové náležitosti pro reklamace a stížnosti a stanovuje pravidla a postupy jejich podání a řešení, a to bez ohledu na to, podá-li reklamaci/stížnost klient současný, minulý či osoba, která dosud není klientem společnosti OVB Allfinanz, a.s.

2. Základní pojmy

Ačkoli se obvykle činí rozdíl mezi *stížností* a *reklamací*, tento Reklamační řád na tyto kategorie pohlíží jako na shodné (z pohledu způsobu jejich řešení ze strany OVB Allfinanz, a.s.). S oběma typy nakládáme nanejvýše zodpovědně a s plnou vážností. Níže v textu uvedené se tedy týká společně pro stížnost i reklamaci (označované též souhrnně jako „podání“).

Spolupracovníkem se pro účely tohoto dokumentu rozumí osoba, jež je ve smluvním vztahu s OVB Allfinanz, a.s.

3. Způsoby doručení vašeho podání

Vaše podání k nám můžete doručit různými způsoby. Záleží tedy jen na vás, jaký zvolíte:

- písemně poštou (na adresu OVB Allfinanz, a.s., V Parku 2343/24 148 00 Praha 11 – Chodov)
- telefonicky (+420 241 094 180)
- e-mailem (stiznosti@ovb.cz)
- osobně (na adrese sídla společnosti)
- prostřednictvím Spolupracovníka OVB



4. Co by mělo vaše podání obsahovat?

Abychom mohli co nejrychleji přistoupit k šetření vašeho podnětu, a následně k jeho rychlému vyřešení, potřebujeme od vás nejprve co nejvíce informací a podkladů:

- jméno a příjmení,
- datum narození,
- adresu vašeho trvalého bydliště či adresu kontaktní,
- zasílá-li podání právnická osoba, uveďte údaje obdobně, tedy název, sídlo, IČ,
- číslo smlouvy (pokud se vaše podání vztahuje k již uzavřené smlouvě), název produktu a finanční společnosti, se kterou je smlouva uzavřena nebo kterou je služba poskytována,
- detailní popis vámi reklamované skutečnosti,
- co nejpřesnější identifikaci osob, které se podílely na vzniku vámi reklamované situace či na jejím trvání,
- doklady ve věci předmětu podání, jsou-li vám k dispozici,
- detailní popis toho, čeho se svým podáním domáháte,
- preferovaný způsob vzájemné komunikace ve věci.

V případě, že vaše podání nebude obsahovat alespoň základní náležitosti nutné k započetí jeho šetření, kontaktujeme vás se žádostí o doplnění. Pokud bychom neobdrželi všechny nutné podklady a informace ve stanovené lhůtě, nebudeme moci podniknout patřičné kroky ve vámi reklamované/stěžované věci, tedy váš podnět adekvátně řešit.



5. Řešení

Jakmile obdržíme alespoň dostatečné množství údajů a podkladů, zahajujeme šetření. Při řešení vašeho podání dbáme na nestrannost, zodpovědnost a profesionalitu. Samotný proces řešení se opírá o interní směrnici společnosti OVB Allfinanz, a.s. pro řešení podání.

6. Lhůty

Podání je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co jste se dozvěděli o skutečnosti či situaci, jež je předmětem vašeho podání.

Standardní lhůta pro vyřízení vašeho podání činí třicet kalendářních dní od jeho doručení do společnosti OVB Allfinanz, a.s. Běh této lhůty se přerušuje, je-li stěžovatel vyzván k jejímu doplnění, a to až do data obdržení vyžádaného doplnění společností OVB Allfinanz, a.s.

V některých případech se bohužel může stát, že vaše podání nemůže být z určitých důvodů v této lhůtě vyřešeno. O této skutečnosti, v jejímž důsledku je stanovena lhůta nová, vás v tomto případě budeme neprodleně informovat.

7. Odmítnutí řešení podání

Řešení podání může být odmítnuto, pakliže (i) stěžovatel na výzvu OVB Allfinanz, a.s., k doplnění svého podání nereagoval ve stanovené lhůtě, (ii) podání vykazuje zjevné vady, které brání dalšímu řešení, (iii) v dané věci bylo rozhodnuto soudem nebo bylo před soudem zahájeno řízení.

8. Komunikace

O výsledku šetření či případně o jiných podstatných skutečnostech vás budeme informovat způsobem, který jste zvolili pro podání stížnosti. Pouze v případě telefonického nebo osobního podání Vám vyjádření zašleme formou e-mailu nebo dopisu, aby vše bylo prokazatelné a transparentní pro obě strany. Pokud preferujete jiný způsob komunikace, uveďte jej přímo do svého podání.

9. Odvolání

V případě, že byste nebyli spokojeni se způsobem vyřešení vašeho podání, jsme vám k dispozici pro případné odvolání.

V rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů se můžete obrátit na:

- Českou obchodní inspekci (ČOI, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, <https://www.coi.cz>) vyjma sporů při zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- Českou národní banku (ČNB, Na Příkopěch 28, 115 03 Praha 1; <https://www.cnb.cz>) pro spory při zprostředkování spotřebitelského úvěru,
- Kancelář finančního arbitra (FA, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1; <https://finarbitr.cz>) vyjma sporů z neživotního pojištění (pojištění nemovitosti, havarijní pojištění, povinné ručení, úrazové pojištění aj.),
- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. (Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, <http://www.ombudsmancap.cz>) pro spory při zprostředkování pojištění a zajištění,
- nebo zájmová sdružení a spolky na ochranu spotřebitelů.

Vždy máte možnost se obrátit na:

- Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování (ČASF, Španělská 2, 120 00 Praha 2; <https://casfpz.cz>),
- obecné soudy.

10. Přechodná a závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád byl schválen představenstvem společnosti OVB Allfinanz, a.s. Na stránkách www.ovb.cz je k dispozici vždy v aktuální verzi.



OVB Allfinanz, a.s.

V Parku 2343/24, 148 00 Praha 4 - Chodov

Telefon: 00420 241 094 110

E-mail: ovb@ovb.cz

Tento dokument je veřejný.