

## **Reklamační řád pro klienty**

Tento reklamační řád vydává společnost ZFP akademie, a.s. se sídlem 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav, IČ: 263 04 805, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3828 (dále jen „ZFPA“).

Tento reklamační řád stanoví postup při podávání a vyřizování stížností a reklamací ze strany klientů společnosti ZFPA.

### **I. Vymezení pojmů**

1. **Klientem** se rozumí:

- a) fyzická nebo právnická osoba, kterou kontaktoval spolupracovník společnosti ZFPA za účelem nabídky zprostředkování finančního produktu z nabídky společnosti ZFPA,
- b) osoba, která uzavřela písemnou smlouvu na produkty prostřednictvím smluvně vázaného spolupracovníka společnosti ZFPA.

2. **Reklamací** se rozumí zejména:

- a) reklamace identifikačních údajů ve smlouvě zprostředkované spolupracovníkem společnosti ZFPA dle smlouvy o obchodním zastoupení/o spolupráci,
- b) reklamace akceptace smlouvy zprostředkované spolupracovníkem společnosti ZFPA dle smlouvy o obchodním zastoupení/o spolupráci,
- c) jakož i ostatní řádné oznámení vad vyplývajících ze služeb (produktů) poskytnutých společností ZFPA (příp. jejími spolupracovníky) či smluv uzavřených mezi společností ZFPA a jejími obchodními partnery a spolupracovníky, a to ze strany klientů společnosti ZFPA.

3. **Stížností** se rozumí zejména:

- a) projev nespokojenosti klienta společnosti ZFPA s poskytnutou službou, a to především:
  - s jednáním spolupracovníka společnosti ZFPA
  - s postupem vyřízení stížnosti nebo reklamace ze strany pracovníka společnosti ZFPA.

- b) oznámení o podezření na porušení Etického kodexu společnosti ZFPA ze strany spolupracovníka společnosti ZFPA.

## II.

### Způsoby přijetí stížnosti či reklamace

1. Klient je povinen provést případnou stížnost či reklamaci vůči společnosti ZFPA či vůči jejímu spolupracovníkovi dle tohoto reklamačního řádu bezodkladně poté, co se o reklamované skutečnosti dozvěděl. V opačném případě nese klient plnou odpovědnost za škodu, která v důsledku toho vznikla.
2. Klient je oprávněn podat stížnost či reklamaci dle své volby jedním či více z níže uvedených způsobů:
  - a) písemně poštou na adresu: ZFP akademie, a.s., 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav;
  - b) písemně e-mailem na adresu: info@zfpakademie.cz;
  - c) písemně na příslušnou regionální kancelář společnosti ZFPA, do jejíž obchodní struktury spadá spolupracovník, vůči kterému směřuje stížnost klienta nebo který klientovi reklamovaný finanční produkt zprostředkoval;
  - d) telefonicky na telefonním čísle společnosti ZFPA: +420 519 360 240 (Oddělení reklamací a evidence společnosti ZFPA);
  - e) osobně v sídle společnosti ZFPA na adrese: 17. listopadu 3112/12, 690 02 Břeclav nebo v sídle příslušné regionální kanceláře ZFPA, do jejíž obchodní struktury spadá spolupracovník, vůči kterému směřuje stížnost klienta nebo který klientovi reklamovaný finanční produkt zprostředkoval.
3. Ve stížnosti či v reklamaci klient jednoznačně uvede zejména:
  - a) identifikaci klienta (fyzická osoba: jméno, příjmení, adresa, datum narození, kontaktní údaje - telefonní číslo a e-mail; právnická osoba: obchodní firma, sídlo, IČ, kontaktní údaje - telefonní číslo a e-mail na odpovědnou kontaktní osobu);
  - b) identifikaci spolupracovníka společnosti ZFPA, vůči kterému směřuje stížnost klienta nebo který klientovi reklamovaný finanční produkt zprostředkoval;
  - c) přesné vyličení skutečností, v nichž klient spatřuje pochybení společnosti ZFPA nebo jejího spolupracovníka;
  - d) identifikaci podkladů k doložení tvrzení klienta, kopie těchto dokumentů klient ke stížnosti či reklamaci přiloží, má-li je k dispozici.
4. Společnost ZFPA je oprávněna klienta vyzvat k doplnění jeho stížnosti či reklamace ve smyslu odst. 3 výše, aby mohla jednoznačně a relevantním způsobem posoudit vzniklou situaci. Společnost ZFPA k doplnění stížnosti či reklamace poskytne klientovi přiměřenou lhůtu.
5. U stížností či reklamací klientů učiněných jiným způsobem, než způsobem dle tohoto reklamačního řádu nemůže společnost ZFPA zaručit jejich náležitě či řádně vyřízení.

### **III. Vyřízení reklamace**

1. Ode dne přijetí stížnosti či reklamace klienta v souladu s tímto reklamačním řádem se jí začne zabývat pověřený pracovník společnosti ZFPA v souladu s postupem stanoveným interním předpisem ZFPA. Současně tento pověřený pracovník společnosti ZFPA založí interní spis opatřený jedinečným evidenčním číslem pro danou stížnost či reklamaci. Reklamace a stížnosti jsou dále evidovány v souborné databázi vedené v elektronické podobě.
2. Reklamace učiněné dle čl. II. odst. 2. písm. d) nebo f) postoupí příslušný pracovník regionální kanceláře společnosti ZFPA pověřenému zaměstnanci oddělení reklamací a evidence společnosti ZFPA a to nejpozději do 3 dnů ode dne přijetí stížnosti.
3. Společnost ZFPA postupuje tak, aby byla stížnost či reklamace klienta bez zbytečného odkladu a důkladně prošetřena a mohla tak být s konečnou platností vyřízena. Lhůta pro vyřízení stížnosti či reklamace ze strany společnosti ZFPA činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém společnost ZFPA stížnost či reklamaci obdržela. V odůvodnitelných případech, zvláště v případech složitých či v případech vyžadujících stanoviska či vyjádření třetích osob může být tato lhůta společností ZFPA přiměřeným způsobem prodloužena. Společnost ZFPA je však povinna o takové skutečnosti klienta vždy vyrozumět.
4. Konečná doba vyřízení stížnosti či reklamace vždy závisí na případném poskytnutí součinnosti ze strany dotčených subjektů, včetně samotného klienta.
5. Společnost ZFPA je povinna o výsledku prošetření stížnosti či reklamace klienta písemně informovat, a to stanoviskem zaslaným buď doporučenou poštovní zásilkou odeslanou na doručovací adresu klienta či prostřednictvím elektronické pošty, a to zpravidla v souladu se způsobem, jakým stížnost či reklamaci podal klient.
6. Veškeré stížnosti a podklady k nim společnost ZFPA archivuje v souladu s interními předpisy společnosti ZFPA.

### **IV. Další možnosti obrany klientů**

1. Neuzná-li společnost ZFPA stížnost či reklamaci klienta vztahující se ke smlouvám životního pojištění, investičních služeb, smlouvám o spotřebitelském úvěru nebo smlouvám o stavebním spoření jako oprávněnou či nezjedná-li dle mínění klienta společnost ZFPA dostatečnou nápravu, může se klient obrátit na úřad Finančního arbitra ČR (viz [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).
2. Ve všech dalších případech, které nejsou uvedeny v odst. 1 tohoto článku, je klient oprávněn podat stížnost u České obchodní inspekce (viz [www.coi.cz](http://www.coi.cz)), a to i v případě, kdy klient nepodal stížnost ve smyslu tohoto Reklamačního řádu.
3. Je-li klient nespokojen s nastavením či parametry služeb (zprostředkovaných produktů), je rovněž oprávněn podat stížnost písemně nebo ústně České národní bance na adrese ČNB,

Na Příkopě, 115 03, Praha 1. (viz [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)). Česká národní banka nemůže klientovi přiznat nárok na náhradu škody, ovšem je oprávněna případně uložit společnosti ZFPA sankci.

4. Společnost ZFPA je členem České asociace společností finančního poradenství a zprostředkování, z.s., IČ 270 34 704, se sídlem Španělská 770/2, Vinohrady, 120 00 Praha (dále jen „ČASF“). Není-li klient spokojen s vyřešením stížnosti či reklamace ze strany společnosti ZFPA, má právo obrátit se na Etickou komisi ČASF s žádostí o prošetření vyřízení stížnosti či reklamace (viz <https://casfpz.cz/>).
5. Právo klienta obracet se se svými nároky na obecné soudy, či jiné orgány veřejné správy není tímto Reklamačním řádem nijak dotčeno.
6. Tento reklamační řád je přístupný na webových stránkách ZFPA [www.zfpa.cz](http://www.zfpa.cz) a na extranetu ZFPA.

Tento Reklamační řád schválilo představenstvo společnosti ZFPA dne 20.09.2021. Tento Reklamační řád je účinný od 01.11.2021 a k tomuto datu nahrazuje veškeré dřívější interní předpisy společnosti ZFPA upravující stejnou problematiku.

ZFP akademie, a.s.  
Jarmila Poliaková, v.r.  
předsedkyně představenstva

ZFP akademie, a.s.  
Anna Slámová, v.r.  
členka představenstva