

## Reklamační řád

společnosti BNÚ, s.r.o., se sídlem Náměstí Práce 2512, 760 01 Zlín, IČ: 2833725, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 61255 (dále jen „BNÚ“).

### 1. Základní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností klientů společnosti BNÚ.

1.2 BNÚ, s.r.o. realizuje svoji činnost prostřednictvím svých zaměstnanců a dále smluvních partnerů, kterými jsou fyzické a právnické osoby jednající vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, na vlastní účet a mají s BNÚ uzavřenu smlouvu o spolupráci (např. vázaní zástupci, podřízení pojišťovací zprostředkovatelé, investiční zprostředkovatelé apod.), dále jen "smluvní partneři BNÚ".

1.3 BNÚ a smluvní partneři BNÚ zajišťují ochranu poskytnutých osobních údajů klientů 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.

1.4 Tento reklamační řád stanoví pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů BNÚ.

1.5 Tento reklamační řád je závazný pro všechny zaměstnance a smluvní partnery BNÚ na území České republiky a může být měněn pouze společností BNÚ.

### 2. Názvosloví

2.1 Klientem se pro účely řádu rozumí osoba, která v minulosti na základě zprostředkovatelské činnosti BNÚ uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (produkt pojištění, hypoteční úvěr, ostatní typy úvěrů, stavební spoření, investiční služba, penzijní připojištění a ostatní finanční produkty, které má BNÚ oprávnění zprostředkovávat).

2.2 Reklamací se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí podání klienta směřující vůči formě a obsahu klientovi poskytnutých služeb a informací. Klient vyslovuje nesouhlas s technickým, pracovním, provozním, právním provedením úkonů zaměstnanců nebo smluvních partnerů BNÚ.

2.3 Stížností se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí opětovné podání klienta ve věci jako již dříve podaná reklamacie. směřující vůči nepatřičnému jednání a vystupování zaměstnanců či smluvních partnerů BNÚ.

### 3. Způsob podání reklamací a stížností

3.1 Reklamacie a stížnosti lze podat několika způsoby, a to:

- a) písemnou formou na adresu sídla BNÚ, s.r.o., Náměstí Práce 2512, 760 01 Zlín,
- b) elektronickou poštou (e-mail) na adresu [bnu@bnu.cz](mailto:bnu@bnu.cz)
- c) písemně nebo osobně na případně provozovně BNÚ, s.r.o., která reklamovanou službu nebo informaci poskytl.

### 4. Základní náležitosti podání reklamací a stížností

4.1 Reklamacie nebo stížnost musí obsahovat následující údaje:

- a) jméno a příjmení klienta,
- b) kontaktní/korespondenční adresu, telefonní číslo a e-mail klienta,
- c) číslo smlouvy, ke které se reklamacie vztahuje,
- d) název produktu/služby, ke kterému se reklamacie/stížnost vztahuje,
- e) jméno a příjmení makléře BNÚ, který reklamovanou službu poskytl,
- f) čeho se reklamacie/stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.).
- g) vlastnoruční podpis klienta.

4.2 K reklamaci/stížnosti je klient povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující jeho tvrzení. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 4.1. tohoto reklamačního řádu obsahem reklamacie/stížnosti, vyzve společnost klienta k jejich doplnění.

4.3 Nepředložil-li Klient potřebné dokumenty či nedoplnil-li požadované údaje podle bodu 4.1. tohoto reklamačního řádu, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamacie/stížnosti.

4.4 Nepředložil-li Klient potřebné dokumenty či nedoplnil-li požadované údaje podle bodu 4.1. tohoto reklamačního řádu, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamacie/stížnosti.

## 5. Výjimky z přijetí reklamace/stížnosti

5.1. BNÚ si vyhrazuje právo reklamaci nebo stížnost nepřijmout, jestliže:

- a) není dodržen způsob, forma podání reklamace, stížnosti nebo nejsou splněny náležitosti reklamace/stížnosti, a to ani v dodatečné lhůtě pro doplnění či opravu,
- b) ve věci již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
- c) pokud Klient zašle reklamaci/stížnost na několik organizačních složek společnosti, budou tyto stížnosti, reklamace sloučeny do jednoho případu.

## 6. Lhůty pro vyřízení reklamace a stížnosti

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

6.2. BNÚ si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace, stížnosti z důvodu součinnosti třetí osoby, která je potřebná, nebo z jiných důvodů, které není možné ovlivnit.

6.3. V případě, že vyřízení reklamace, stížnosti není možné ve lhůtě podle bodu 6.1., informuje BNÚ o této skutečnosti Klienta před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámí předpokládanou lhůtu pro vyřízení.

## 7. Informování klienta o výsledku řešení reklamace a stížnosti

7.1 Klient je ve lhůtě dle bodu 6. tohoto reklamačního řádu informován o výsledku řešení reklamace/stížnosti, a to elektronicky na jím uvedený e-mail nebo písemně formou doporučeného dopisu na klientem uvedenou kontaktní adresu. V případě, že dopis bude zaslán na klientem uvedenou kontaktní adresu a klient tento doporučený dopis s výsledkem řešení reklamace/stížnosti nepřevzme, považuje se za doručení v den, kdy je doručen zpět na BNÚ.

7.2 Reklamaci/stížnost může BNÚ uznat jako oprávněnou nebo odmítnout jako neoprávněnou.

7.3 Pokud se reklamace, stížnost prokáže jako oprávněná, BNÚ z toho podle míry porušení smluvních ujednání a etických kodexů vyvodí důsledky a přijme nápravná opatření.

## 8. Ostatní ustanovení

8.1 V případě, že klient, který je spotřebitelem, není spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti podle tohoto reklamačního řádu, má možnost podat stížnost. Klient se také může formou mimosoudního řešení sporu se smluvním partnerem BNÚ v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, obrátit na finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, popř. Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

8.2 Reklamaci a stížnost není možné řešit pokud:

- a) případ popsany v reklamaci/stížnosti se netýká chování BNÚ, jí nabízených produktů ani zaměstnanců či smluvních partnerů BNÚ,
- b) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

8.3 Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.bnu.cz](http://www.bnu.cz) a je k dispozici na každé provozovně BNU.

## 9. Opatření proti podvodům a protikorupčnímu jednání

V případě podezření na protikorupční jednání či podvod ze strany zprostředkovatele, nechť Klient tuto skutečnost nahlásí prostřednictvím e-mailové adresy [compliance@bnu.cz](mailto:compliance@bnu.cz)