

Hamilton Hudson s.r.o.

Bělehradská 23

Praha 120 00

IČO: 26715252

**Interní směrnice o způsobu vyřizování a evidenci stížností podle ust. § 48 odst. 1 písm. d) zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, uplatňuje následující způsoby vyřizování a evidenci stížností.**

Stížností se rozumí podání stěžovatele určené Společnosti, související s předmětem jejího podnikání, ve kterém je vyjádřena nespokojenost či namítáno jednání Společnosti nebo jiných osob jednajících jejím jménem.

Stěžovatelem se rozumí jakýkoliv subjekt, který může stížnost podat.

**Informace o stížnostech**

Společnost je povinna při vykonávání činnosti v rámci předmětu podnikání:

- a) informovat o možnosti podat stížnost na jednání Společnosti nebo jiných osob jednajících jejím jménem;
- b) informovat klienta o způsobu vyřizování a evidenci stížností;
- c) zveřejnit směrnici o způsobu vyřizování a evidenci stížností na internetových stránkách Společnosti

### **Stížnost lze podat:**

- a) elektronicky na e-mail: office@hamiltonhudson.cz nebo prostřednictvím kontaktů na zaměstnance či jednatele Společnosti.
  
- b) korespondenčně, dopisem adresovaným do sídla Společnosti. Zákazník může výše uvedeným způsobem sdělovat Společnosti i jakékoli podněty, které nejsou Stížností.

### **Stížnost musí obsahovat:**

- a) jméno, příjmení, adresa bydliště stěžovatele – pokud jde o fyzickou osobu; obchodní jméno nebo název a sídlo stěžovatele – pokud jde o právnickou osobu nebo orgán státní správy;
  
- b) předmět stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je stížnost podávána;
  
- c) požadavek – čeho se stěžovatel domáhá.

### **Postup při řešení stížnosti:**

- a) evidence stížnosti;
  
- b) výzva v případě potřeby Stěžovatele k doplnění stížnosti;
  
- c) prošetření obsahu stížnosti ve spolupráci s dotčenými stranami;
  
- d) příprava návrhu řešení a stanovisko ke stížnosti bez zbytečného odkladu, ale nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí;
  
- e) prodloužení v odůvodněných případech lhůtu pro šetření stížnosti, nejvýše však na 60 dní ode dne přijetí, přičemž se musí stěžovateli oznámit důvody prodloužení lhůty a to do 30 dní ode dne přijetí;

## **Odpověď na Stížnost se musí vypořádat se všemi body v ní obsažené a musí obsahovat:**

- - jasné rozhodnutí Společnosti, jak bylo se Stížností naloženo,
- - odpovídající informace vztahující se ke všem bodům Stížnosti,
- - odůvodnění a náležité vysvětlení konečného řešení Stížnosti, přičemž když se v odpovědi odkazuje na konkrétní smluvní či zákonná ustanovení, musí být tato ustanovení v odpovědi zmíněna,
- - omluvu v případech pochybení na straně Společnosti,
- - sdělení o změnách, k nimž bylo na základě Stížnosti přistoupeno v případech, kde je to relevantní, aby byla zjednána náprava závadného stavu,
- - poděkování Zákazníkovi za zpětnou vazbu v případech, kdy je to relevantní
- - v případě, že je Stížnost shledána jako negativní nebo neodůvodněná, obsahuje odpověď informaci, na koho se může Zákazník obrátit za účelem vyřízení odvolání

## **Odpovědnost**

- - Společnost je odpovědná za včasnou a odpovídající reakci na vyjádření Zákazníkovi nespokojenosti a informování Zákazníka o přijatých změnách na základě jeho Stížnosti.

## **PODMÍNKY K PŘIJETÍ STÍŽNOSTI**

Zákazník ke Stížnosti doloží příslušné podklady, které prokazují její oprávněnost, s ohledem na její obsah.

Nebudou-li příslušné podklady Zákazníkem doloženy a tvrzení Zákazníka nebude jinak prokázáno, Společnost Stížnost odmítne z důvodu její neoprávněnosti.

## **PŘIJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTI**

Povinnost přijmout Stížnost od Zákazníka se vztahuje na všechny zaměstnance Společnosti.

Přijetí každé Stížnosti bude Zákazníkovi písemně potvrzeno s uvedením data přijetí. V případě přijetí Stížnosti od Zákazníka, který je spotřebitelem, Společnost vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Stížnost uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení Stížnosti požaduje. Za písemné potvrzení se považuje i potvrzení odeslané prostřednictvím e-mailu.

## **ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Za vyřízení Stížností odpovídá zaměstnanec Společnosti k tomu pověřený jednatelem Společnosti.

V případě, že se Stížnost týká zaměstnance je o tom povinen informovat svého přímého nadřízeného nebo jednatele Společnosti, aby se zamezilo střetu zájmů. Jednatel může Stížnost vyřídit sám.

V případě, že Zákazník vyjádří nespokojenost s vyřešením Stížnosti, bude revidován postup jeho řešení nadřízeným zaměstnancem nebo jednatelem Společnosti. Nebude-li zjištěno pochybení v postupu, obdrží Zákazník potvrzení předchozího vyjádření s kontaktními údaji na příslušný orgán dohledu. V opačném případě Zákazník obdrží nové vyjádření.

## **ORGÁNY DOHLEDU A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

Zákazníci se mohou v případě nespokojenosti s plněním poskytnutým Společností obracet na příslušný orgán dohledu, který vykonává Česká národní banka, se sídlem na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1.1.2022