



registrovaný samostatný zprostředkovatel : www.cnb.cz

Reklamační řád JCI,a.s.

Reklamační řád společnosti JCI,a.s. (dále jen JCI) upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „klient“) a JCI v případech, kdy klient podává JCI stížnost.

Stížnost podává klient v případě, že se domnívá, že JCI nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Dále může stížnost klienta směřovat vůči formě a obsahu poskytnutých informacích, jednání či vystupování pracovníků JCI nebo jejich vázaných zástupců, správě pojistných smluv apod.

1. Náležitosti stížnosti

Stížnost musí obsahovat :

Identifikaci klienta :

- Jméno,příjmení, datum narození u fyzické osoby, nebo název firmy a IČO u právnické osoby, případně ičo u OSVČ
- Kontaktní adresu / emailovou adresu / telefonní číslo
- Číslo pojistné smlouvy

Předmět stížnosti

- popis s doložením dokumentace a event.. dalších podstatných údajů.

JCI je oprávněna případně vyzvat klienta k doplnění údajů.Pokud nebudou ze strany klienta doplněny ve stanovené lhůtě, bude JCI vycházet z doposud dodaných dokladů a údajů

2. Způsob podání stížnosti a způsob informování o vyřízení

Klient JCI může stížnost uplatnit následujícími způsoby (jedním z nich) :

- Osobně, na kterémkoliv kontaktním místě JCI
- Emailem na adresu info@jcias.cz
- Telefonicky na čísle : +420 495 517 022
- Písemně na adrese : JCI,a.s.,Opletalova 1964/17,110 00 Praha 1

Rejstříková adresa : Opletalova 1964/17, 110 00 Praha 1

Korespondenční adresa: Nezvalova 864, 500 03 Hradec Králové

Telephone /fax: +420 495 517 022, + 420 495 220 482

IČ : 03114341

B 21642 vedená u Městského soudu v Praze

www.jcias.cz

Email : info@jcias.cz

JCI vyhotoví klientovi potvrzení o přijetí stížnosti, kde uvede, kdy klient uplatnil stížnost, co je obsahem stížnosti a předpokládané datum vyřízení stížnosti. Potvrzení je klientovi zasláno elektronicky anebo poštou .

3. Možnost odvolání

Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost uplatnit odvolání u statutárního zástupce společnosti JCI na mailových adresách : vedení@jcias.cz

Dále se může klient v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na Českou národní banku, která je orgánem vykonávající dohled v pojišťovnictví a přijímá podněty, stížnosti a upozornění od spotřebitelů ve vztahu k činnosti finančních institucí, na které dohlíží. (Kontakt : www.cnb.cz)

Klient se rovněž může v rámci mimosoudního řešení sporu obrátit na ČOI.(Českou obchodní inspekci www.coi.cz) nebo na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven www.ombudsmancap.cz– v případě neživotního pojištění.

Pokud klient, který je spotřebitelem, není spokojen s vyřízením stížností, má v souladu se zákonem č.634/1992 Sb, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů právo na tzv.mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.(finanční arbitr – v případě životního pojištění www.finarbitr.cz).

Právo klienta obrátit se na soud není výše uvedenými postupy nijak dotčeno.

4. Lhůty pro uplatnění stížnosti a způsob informování o jejich vyřízení

- stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co klient zjistil důvody pro stížnost. Pokud stanoví příslušný obecně závazný právní předpis lhůtu pro uplatnění stížnosti, je třeba tak učinit nejpozději před uplynutím takové lhůty.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od doručení stížnosti JCI, lhůta pro případnou opravu nebo doplnění klientem se nezapočítává. Není-li možné stížnost vyřídit ve stanovené lhůtě, JCI klienta informuje o předpokládaném termínu vyřízení této stížnosti.

O vyřízení stížnosti je klient informován písemně, e:mailem, případně jinak po dohodě s klientem. Náklady spojené s vyřizováním stížnosti jdou na vrub JCI.

5. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je přístupný na kontaktních místech JCI a nabývá účinnosti dnem 1.2.2019