
INSIA a.s.

sídlo: Praha 2-Vinohrady, Slezská 20/778, PSČ 120 00, IČ: 48034479 (dále jen „Společnost“)

Směrnice o způsobu vyřizování a evidenci stížností

Čl. I
Základní pojmy

1. 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.
2. Stěžovatelem se rozumí jakýkoliv subjekt, který může stížnost podat.

Čl. II
Informace o stížnostech

Společnost a osoby jednající jejím jménem v síti INSIA jsou povinny 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: www.insia.cz.

Čl. III
Podání stížnosti

1. Stížnost lze podat:
 - a) telefonicky prostřednictvím kontaktů na zaměstnance Společnosti (centrála: 245 003 111) s tím, že Společnost si vyhrazuje právo telefonický hovor zaznamenat,
 - b) faxem na číslo: 234 290 090,
 - c) poštou na adresu Společnosti (INSIA a.s., Vinohradská 151, 130 00 Praha 3),
 - d) osobně na adrese Společnosti,
 - e) elektronicky na e-mail: stiznosti@insia.com nebo prostřednictvím kontaktů na zaměstnance Společnosti.
2. Zaměstnanec Společnosti je povinen stížnost po obdržení neprodleně postoupit na oddělení Interního auditu, které následně informuje stěžovatele o jejím převzetí.
3. 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.V případě potřeby může Společnost vyzvat stěžovatele k doplnění stížnosti.
4. Na stížnost anonymního charakteru nebude brát zřetel.

Čl. IV
Evidenci stížností

1. Stížností se evidují v elektronické podobě.
2. O každé stížnosti se vede záznam, který obsahuje:
 - 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,
- c) datum přijetí stížnosti,
- d) identifikaci osob, na které byla stížnost podána,
- e) způsob vyřízení stížnosti,
- f) vyhodnocení skutečnosti, zda byla stížnost oprávněná či nikoliv,
- g) opatření přijatá za účelem vyřízení stížnosti,
- h) datum uzavření stížnosti.

Čl. V Řešení stížností

Interní audit při řešení stížnosti:

- a) zaeviduje stížnost,
- b) odmítne stížnost, pokud není možné určit, kdo jí podává nebo v případě, že stížnost neobsahuje všechny náležitosti a nebyla ani přes výzvu doplněna,
- c) vyzve v případě potřeby stěžovatele k doplnění stížnosti,
- d) prošetří obsah stížnosti ve spolupráci s dotčenými stranami,
- e) připraví návrh řešení a stanovisko ke stížnosti a to nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí,
- f) prodlouží v odůvodněných případech lhůtu pro šetření stížnosti, nejvýše však na 60 dní ode dne přijetí, přičemž musí stěžovateli oznámit důvody prodloužení lhůty a to do 30 dnů ode dne přijetí,
- g) oznámí stěžovateli výsledek šetření, pokud je stížnost oprávněná, a to ve stejné formě, v jaké byla stížnost podána a informuje stěžovatele o nápravných opatřeních,
- h) zamítne stížnost a podá stěžovateli vysvětlení, pokud je stížnost neoprávněná, a informuje stěžovatele o možnosti na stížnosti trvat a obrátit se s ní na dozorový orgán,
- i) archivuje po ukončení šetření veškerou dokumentaci v elektronické podobě.

Čl. VI Analýza stížností

Interní audit je povinen předkládat vedení Společnosti:

- 1. průběžné informace o:
 - a) všech zaevidovaných stížnostech,
 - b) stavu řešení stížnosti,
 - c) nápravných opatřeních,
 - d) závažných pochybeních či nedodržení předpisů,
- 2. jednou za čtvrt roku souhrnnou zprávu o přijatých stížnostech a jejich řešení.

Čl. VII Nápravná opatření

Společnost na základě předkládaných zpráv:

- a) zajistí, aby bylo jednáno s odbornou péčí, pokud se tak nestalo,
- b) provede opatření směřující k odstranění příčin vzniku nedostatků a jejich nápravě,
- c) upraví příslušné interní předpisy, jestliže byly zjištěny systémové chyby.

V Praze dne 25. srpna 2014

Mgr. Petra Fenclová

předsedkyně představenstva
INSIA a.s.