

**INSIA a.s.,**

(samostatný zprostředkovatel dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“), , investiční zprostředkovatel ve smyslu ust. § 29 a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“), a zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“), a samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru ve smyslu zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoSÚ“))

sídlo: Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3, IČ: 48034479 (dále jen „Společnost“)

**Směrnice o způsobu vyřizování a evidenci stížností**

**ČI. 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.

**ČI. II**

**Informace o stížnostech**

Společnost a osoby jednající jejím jménem v síti INSIA jsou povinni 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](http://www.insia.cz).

**ČI. III**

**Podání stížnosti**

1. Stížnost lze podat:
  - a) telefonicky prostřednictvím kontaktů na zaměstnance Společnosti (centrála: 245 003 111- 112) s tím, že Společnost si vyhrazuje právo telefonický hovor zaznamenat,
  - b) poštou na adresu Společnosti (INSIA a.s., Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3),
  - c) osobně na adrese Společnosti,
  - d) elektronicky na e-mail: [stiznosti@insia.com](mailto:stiznosti@insia.com) nebo prostřednictvím kontaktů na zaměstnance Společnosti.
2. Zaměstnanec Společnosti je povinen stížnost po obdržení neprodleně postoupit na oddělení Compliance, 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.

**ČI. IV**

**Evidenci stížností**

1. Stížnosti se evidují v elektronické podobě.

2. O každé stížnosti se vede záznam, který obsahuje:
- 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,
  - předmět stížnosti,
  - datum přijetí stížnosti,
  - identifikaci osob, na které byla stížnost podána,
  - způsob vyřízení stížnosti,
  - vyhodnocení skutečnosti, zda byla stížnost oprávněná či nikoliv,
  - opatření přijatá za účelem vyřízení stížnosti,
  - datum uzavření stížnosti.

## **ČI. V Řešení stížností**

Oddělení Compliance při řešení stížnosti:

- zaeviduje stížnost,
- odmítne stížnost, pokud není možné určit, kdo jí podává nebo v případě, že stížnost neobsahuje všechny náležitosti a nebyla ani přes výzvu doplněna,
- vyzve v případě potřeby stěžovatele k doplnění stížnosti,
- prošetří obsah stížnosti ve spolupráci s dotčenými stranami,
- připraví návrh řešení a stanovisko ke stížnosti a to nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí,
- 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 dní ode dne přijetí,
- oznámí stěžovateli výsledek šetření, pokud je stížnost oprávněná, a to ve stejné formě, v jaké byla stížnost podána a informuje stěžovatele o nápravných opatřeních,
- 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,
- archivuje po ukončení šetření veškerou dokumentaci v elektronické podobě.

## **ČI. VI Analýza stížností**

Oddělení Compliance je povinno předkládat vedení Společnosti:

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

## **ČI. VII Nápravná opatření**

Společnost na základě předkládaných zpráv:

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

V Praze dne 30. 11. 2018

Mgr. Petra Fenclová  
předsedkyně představenstva  
INSIA a.s.