

KLIENT V NOUZI II. - FIRMA

Jaké možnosti reklamace produktu mám ve vztahu k firmám? Jaká jsou moje zákonná práva a jaké firmy volí nejčastěji postup?

V domácích podmínkách zprostředkování na finančním trhu můžeme v podstatě diferencovat dvě základní větve, po nichž se vývoj spolupráce mezi klientem a dotčenou institucí ubírá. Jednou variantou, která může obyčejný člověk uzavřít smlouvu s přímým poskytovatelem služby (pojištění, investice), je přímé navázání smluvního vztahu klient - poskytovatel. To v praxi nejčastěji (vedle iniciativy samotného zájemce) probíhá tak, že je klient osloven „agentem“ (v této souvislosti odhlédneme od legislativních pojmů zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích nebo jiných legálních definicích) určité instituce a přitom je mu nabídnut produkt z portfolia takové instituce. V tomto případě, kdy sjednatel (zpravidla jako obchodní zástupce nebo zaměstnanec) jedná přímo jménem a na účet příslušného poskytovatele, je situace pro klienta o něco snazší.

Lze tedy doporučit v případě reklamaci obracet se primárně na svého „smluvního partnera,“ tedy pojišťovnu, investiční fond nebo například poskytovatele úvěru, kterým může být banka či nebankovní subjekt. Písemná reklamační by měla každopádně obsahovat některé základní náležitosti, kterými bezesporu bude označení klienta, charakteristika a datum uzavření smlouvy a také předmět reklamační - proč klient smlouvu reklamuje. Běžně jsou klientům k dispozici také znění reklamačních řádů nebo pravidel pro podávání stížností a to zejména formou zveřejnění takového dokumentu na webu příslušné instituce. Tyto stanoví zpravidla náležitosti reklamační, lhůty pro jejich vyřízení a následný postup pro případy, kdy reklamační není pro klienta uspokojivě vyřešena. Pakliže klient není s výsledkem reklamační spokojen, může se obrátit na profesní sdružení zastřešující „oborové“ organizace a posléze i na orgán dozoru pro příslušnou oblast kapitálového trhu, jímž je Česká národní banka a svůj podnět podpořit dostupnými listinami (pokud možno kompletní dokumentací) – o těchto druhotných možnostech nápravy problému si povíme v příštích dílech seriálu.

Druhou variantou, jak lze ke smlouvě s finanční institucí „přijít,“ je skrze třetí osobu. Tou bývá zpravidla právnická nebo fyzická osoba, která na základě smluvního vztahu provádí formou zprostředkování prodej (resp. zprostředkování uzavření smluv) konkrétních produktů konečným zákazníkům. Toto zprostředkování probíhá často na bázi smlouvy o obchodním zastoupení, případně mandátní smlouvy se společností, jejíž smluvní spolupracovníci (poradci) potom produkty distribuují v rámci své činnosti klientovi.

V tomto případě se může zdát, že je klient ve složitější situaci, neboť jeho cesta ke spravedlnosti vede skrze třetí osobu a tím se prodlužuje, nehledě na možný vznik komunikačních šumů, které také mohou na efektivitě celého procesu leccos ubrat. Nicméně solidní zprostředkovatelská společnost se jistě nebude oprávněnému požadavku klienta bránit a bude mít snahu klientovi dostupnými prostředky pomoci, neboť na proaktivním přístupu takového zprostředkovatele závisí nejen jeho dobré jméno v široké obci veřejné, nýbrž i ochota klienta k další spolupráci.

Každá standardní zprostředkovatelská společnost má vypracovány důsledné vnitřní mechanismy řešení stížností klientů, které obsahují postupy jednotlivých oddělení, komunikační kompetence a principy předávání věci mezi dotčenými subjekty v rámci reklamačního procesu. V tomto rámci je potom stížnost (reklamační) klienta řešena v souladu s reklamačním řádem, který by měl být k dispozici minimálně na webových stránkách společnosti a snad by nebylo na škodu, pokud by klient dostával jeden výtisk (jenž nemusí být nikterak obsáhlý - ke kompletnímu popisu postačí jistě jedna strana A4) při samotném poradenském procesu. Takovým poskytnutím návodu a podpory pro případ nespokojenosti se prestiž samotného zprostředkovatele v klientových očích jistě jen zvýší.

Samozřejmě není v kompetenci zprostředkovatele, který (byť s odbornou péčí a v nejlepším zájmu klienta) sjednal pro třetí osobu - instituci jakoukoli smlouvu, aby vstupoval do vyřízení reklamace poskytující institucí. Konečné rozhodnutí bude vždy záležet na konkrétní pojišťovně, penzijním fondu, investičním fondu nebo například bance, neboť klient jako spotřebitel a fyzická osoba vstupuje do právního vztahu (pojistná smlouva, úvěrová smlouva, pokyn k nákupu investičních nástrojů) právě s tímto subjektem.

Mgr. Jakub Mikulec
Unie společností finančního zprostředkování a poradenství