

The logo for GrECo, featuring the company name in a white, cursive script font on a dark blue square background.

Reklamační řád společnosti GrECo International s.r.o.

V Praze dne 18. března 2026

A matter of trust.

Obsah

Reklamační řád společnosti GrECo International s.r.o.	3
Článek 1: Účel předpisu	3
Článek 2: Definice pojmů	3
Článek 3: Podání stížnosti, identifikace zákazníka	3
Článek 4: Předmět stížnosti	4
Článek 5: Přijetí a vyřízení stížnosti	4
Článek 6: Závěrečná ustanovení	4

Reklamační řád společnosti GrECo International s.r.o.

Reklamační řád společnosti GrECo International s.r.o., Lomnického 1705/9, Nusle, 140 00 Praha 4, IČ: 45793107, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C11153,

Článek 1: Účel předpisu

1.1. Tento předpis byl vydán na základě požadavků § 48 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, dle kterého musí samostatný zprostředkovatel zavést a udržovat transparentní postupy pro přiměřené zpracování stížností reklamací zákazníků. Cílem předpisu je stanovit způsob vyřizování jednotlivých stížností a reklamací zákazníků společnosti GrECo International s.r.o. (dále jen „GrECo“).

Článek 2: Definice pojmů

- 2.1. Reklamační řád: upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, lhůty pro vyřízení, způsob kontroly vyřizování reklamací a stížností a způsob informování zákazníků o vyřízení.
- 2.2. Zákazník: osoba, které byl nebo měl být zprostředkován pojistný produkt nebo jiná služba prostřednictvím makléře GrECo, anebo prostřednictvím vázaného zástupce, anebo doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele. Za zákazníka je považován i pojistník, pojištěný, oprávněná osoba či beneficiant.
- 2.3. Makléř: obchodní zástupce GrECo v postavení zaměstnance, vázaného zástupce anebo doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele zapsaný v registru České národní banky. Za makléře je pro účely reklamačního řádu považován i zaměstnanec GrECo. Makléř je zmocněn k reprezentaci společnosti GrECo při zprostředkování pojistných produktů anebo jiných služeb, není ale oprávněn podepisovat jménem GrECo žádné pojistné či obchodní smlouvy ani obdobné dokumenty. Výjimkou jsou přesně vymezená zplnomocnění udělená členy statutárních orgánů konkrétním makléřům pro výkon konkrétních činností.
- 2.4. Stížnost: stížnost/reklamace je vyjádřením nespokojenosti zákazníka ohledně pojistného produktu, procesů, způsobu či výsledku poskytnutí konkrétní služby, přístupu či chování makléře. Tento reklamační řád nečiní rozdíl mezi stížností a reklamací. Za stížnost se nepovažuje hlášení pojistné události ani běžný dotaz zákazníka.

Článek 3: Podání stížnosti, identifikace zákazníka

- 3.1. Stížnost je možné podat těmito způsoby:
 - a) písemně poštou na adresu GrECo International s.r.o., k rukám jednatele, Lomnického 1705/9, 140 00 Praha 4, nebo
 - b) e-mailem na office.cz@greco.services, nebo
 - c) prostřednictvím datové schránky efa8zxv.
- 3.2. Totožnost zákazníka se ověřuje podle následujících identifikačních údajů: jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště. U právnické osoby se ověřuje název, sídlo, IČ a totožnost zástupce.
- 3.3. Stížnost musí obsahovat datum, předmět stížnosti (a podpis zákazníka, je-li stížnost podána písemně). Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve GrECo zákazníka k jejich doplnění.
- 3.4. Stížnost uplatní (doplní) zákazník bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnosti, která je předmětem stížnosti.



- 3.5. Pokud za zákazníka podává stížnost jeho zástupce, je vyžadována plná moc udělená zákazníkem.
- 3.6. Společnost GrECo se i v oblasti řešení stížností řídí zásadami ochrany osobních údajů, které jsou zveřejněny na webových stránkách firmy.

Článek 4: Předmět stížnosti

- 4.1. Od zákazníka se vyžaduje specifikace pojistného produktu (uvedení čísla smlouvy či nabídky, u jaké společnosti má daný produkt či službu sjednány), k němuž se stížnost vztahuje, a předložení podkladů, kterými stížnost zdůvodňuje. Při předložení neúplných podkladů bude od zákazníka vyžádáno sdělení dalších doplňujících informací. Ve stížnosti je vhodné uvést preferovaný způsob komunikace (e-mail, telefon).

Článek 5: Přijetí a vyřízení stížnosti

- 5.1. Za přijetí stížností a archivaci odpovídá sekretariát GrECo. Přijetí stížnosti potvrdíme bez zbytečného odkladu nejpozději do 5 pracovních dnů a budeme Vás informovat o dalším postupu.
- 5.2. Za vyřízení stížností odpovídají jednatelé společnosti GrECo. Za provoz a koordinaci procesu vyřizování stížností odpovídá útvar Compliance (pověřená osoba). Jednatelé vykonávají dohled, schvalují závěr a případná systémová opatření. Útvar Compliance prověří skutečnosti uvedené ve stížnosti zákazníka, posoudí oprávněnost doručené stížnosti a navrhne řešení stížnosti. Jednatelé posoudí nutnost přijetí systémových opatření, které by zamezilo vzniku obdobných problémů/stížností v budoucnosti.
- 5.3. Při posuzování stížností bude postupováno tak, aby byly v nejvyšší míře zohledněny oprávněné zájmy zákazníka.
- 5.4. Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 20 pracovních dnů, v jejímž rámci bude šetření stížnosti provedeno. Běh lhůty je přerušen, pokud GrECo vyzvala zákazníka k doplnění jeho stížnosti. Jestliže nelze odpověď poskytnout ve stanovené lhůtě, bude zákazník informován o důvodech prodloužení a průběhu či pravděpodobném dokončení šetření stížnosti.
- 5.5. Řešení stížnosti bude zastaveno, pokud zákazník nedoplní své podání ve lhůtě stanovené ve výzvě GrECo k doplnění podkladů.
- 5.6. O vyřízení stížnosti bude zákazník informován způsobem, který preferuje pro komunikaci s GrECo.
- 5.7. V případě, že zákazník nesouhlasí s vyřízením stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka (https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontaktujte_nas.html). Stížnosti spotřebitele v oblasti životního pojištění a penzijního připojištění lze též řešit mimosoudně u finančního arbitra (www.finarbitr.cz). Řízení před finančním arbitrem se zahajuje podáním návrhu a řídí se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.
- 5.8. Útvar Compliance vede evidenci stížností včetně klasifikace důvodu, dat, způsobu vyřízení a nápravných opatření; pravidelně vyhodnocuje příčiny a na vyžádání poskytne informace dohledu.

Článek 6: Závěrečná ustanovení

- 6.1. Tento reklamační řád společnosti GrECo International s.r.o. je platný a účinný od 18. března 2026.



GrECo International s.r.o.

Risk Consultants and Insurance Brokers

Lomnického 1705/9 | 140 00 Praha 4

Tel. +420 778 526 649 | office.cz@greco.services

IČO 45793107 | OR MS Praha C 11153 | Reg. ČNB jako samostatný zprostředkovatel

www.greco.services

Všechna práva k této prezentaci jsou vyhrazena. Prezentace včetně jejích částí (zcela nebo částečně) je chráněna autorskými právy. Informace v ní obsažené jsou důvěrné. Tato prezentace a její obsah nesmí být používán, přeložen, distribuován, kopírován nebo zpracováván elektronickými prostředky bez vyjádření souhlasu skupiny GrECo. Distribuce třetím stranám není povolena vyjádření souhlasu skupiny GrECo. Distribuce třetím stranám není povolena.

A matter of trust.