

SYSTEM VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

TAALEA,s.r.o. je pojišťovací makléřská společnost, je tedy povinna poskytovat služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech. Klient je osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti společnosti uzavřela s institucí smlouvu, jejímž předmětem je služba (zejm. v oblasti životního nebo neživotního pojištění). Případné reklamace či stížnost se řídí Zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů § 14, odst. 1: Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, týkajících se smluv neživotního pojištění, je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz; u pojistných smluv životního pojištění je to finanční arbitr, www.fnarbitr.cz. Reklamací se rozumí podání klienta adresované společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření společnosti, případně nápravu vzniklého stavu. Reklamací je oprávněn podat pouze klient, případně osoba jednající na základě jeho plné moci s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, tato pak bude přílohou stížnosti. Stížností se rozumí podání klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání zaměstnanců společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých společnost vykonává svoji činnost. Stížnost je oprávněn podat klient i potencionální klient, případně osoba jednající na základě jejich plné moci s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, tato pak bude přílohou stížnosti. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu, musí být adresována společnosti a obsahovat následující údaje:

- označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost
- identifikační údaje klienta
- jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a název obchodní firmy, její sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob
- předmět reklamace nebo stížnosti – vyličení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána,
- čeho se klient domáhá
- datum a podpis klienta, případně zmocněnce těchto osob.

Reklamace nebo stížnost musí být doručena společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy tato skutečnost, již se reklamace/stížnost týká, nastala, případně kdy se o ní klient dozvěděl.

Reklamace nebo stížnost může být podána i při osobním jednání se zástupcem společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem společnosti. Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je

reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje výše předepsanou formu a náležitost. V případě, že společnost zjistí rozpor, případně pokud nebude považovat reklamaci nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která reklamaci nebo stížnost podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění na doručení tohoto doplnění či nápravy společnost ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje společnost a musí činit minimálně 14 dní od doručení výzvy). V případě, že osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí společnosti potřebné informace nebo doplnění, je společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnost bude osoba, která reklamaci nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna. V případě, že společnost nezjistí žádný rozpor případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy, přistoupí k vyřízení stížnost nebo reklamace. Společnost rozhodne o stížnost nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

1) v případě, že na straně společnost skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který klient v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném klientem a přiznat vše, čeho se klient domáhá

2) v případě, že na straně společnost skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který klient v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinna reklamaci/stížnost z části uznat a z části zamítnout. Klientovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která odpovídá této část porušení.

3) v případě, že na straně společnost nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které klient v reklamaci/stížnosti uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost klienta nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které společnost vyzvala klienta k doplnění stížnosti či reklamace.

V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán společnost, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, jež plní funkci dohledu v pojišťovnictví, případně podat žalobu na společnost u příslušného soudu.

Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti investičních služeb, životního pojištění a spotřebitelského úvěru finanční arbitr – www.fnarbitr.cz, u dalších finančních produktů, zejména neživotního pojištění, Česká obchodní inspekce www.coi.cz