

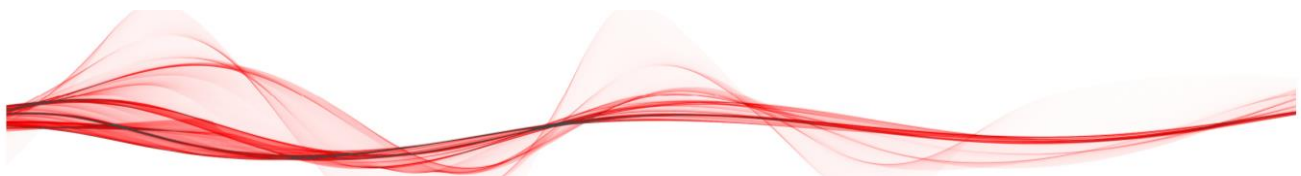
## Vyřizování stížností

Pokud se s námi chcete podělit o své zkušenosti anebo nejste s našimi službami spokojeni, napište nám, prosím, na e-mailovou adresu: [info@totalbrokers.cz](mailto:info@totalbrokers.cz). Vaší stížností či jiným podnětem se bude zabývat odpovědný pracovník, který poskytuje zpětnou vazbu ostatním pracovníkům a pojišťovacím zprostředkovatelům a zjišťuje oblasti, ve kterých je potřeba provést změny vedoucí ke zvýšení kvality služeb a spokojenosti našich klientů či zájemců o pojištění.

Abychom Váš podnět či stížnost mohli vyřídit v co nejkratší lhůtě, uveďte, prosím, své kontaktní údaje a popište předmět tohoto podání. Ihned po doručení Vašeho podnětu se tímto budeme zabývat a v zákonem stanovené lhůtě Vás budeme informovat o jeho vyřízení.

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

- Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO: 48136450, tel. 224 411 111, zelená linka 800 160 170, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), email: [info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz), která je orgánem dohledu v pojišťovnictví v České republice;
- Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel. 257 042 094, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), email: [arbitr@arbitr.cz](mailto:arbitr@arbitr.cz), ID datové schránky: qr9ab9x, který je státem zřízený orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu a životního pojištění;
- Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 00020869, tel. 296 366 360, ID datové schránky: x7cab34, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), která je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a neživotního pojištění;
- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, IČO: 07462425, tel. 602 273 096, ID datové schránky: i4ymwu8, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz), email: [kancelar@ombudsmancap.cz](mailto:kancelar@ombudsmancap.cz), která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním;
- Finanční analytický úřad, se sídlem Washingtonova 1621/11, 110 00 Praha 1, IČO: 05575389, tel. 257 044 502, ID datové schránky: egi8zyh, [www.financnianalytickyurad.cz](http://www.financnianalytickyurad.cz), email: [fau@mfcf.cz](mailto:fau@mfcf.cz), který je samostatný správní úřad s celostátní působností zaměřený na boj s praním špinavých peněz a financování terorismu;
- Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, IČO: 70837627, tel. 234 665 111, ID datové schránky: qkbaa2n, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz), email: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz), který je podle článku 51 GDPR dozorovým úřadem, podle článku 52 GDPR nezávislým a podle § 50 zákona o zpracování osobních údajů ústředním správním úřadem. Podle § 54 odst. 2 zákona o zpracování osobních údajů. S podněty a osobními údaji oznamovatelů bude nakládáno v souladu s platnými právními předpisy. Total Brokers a.s., se zavazuje, že podání oznámení nepovede k nepříznivějšímu nebo rozdílnému zacházení s oznamovateli.



## Reklamační řád

společnosti Total Brokers, a.s. IČ 273 79 345, se sídlem Za Skalkou 421/10, 147 00 Praha 4, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 10174

### Podání reklamace

#### **Klient může reklamaci podat několika způsoby a to:**

- a) písemnou formou na adresu Total Brokers a.s., uvedenou v záhlaví tohoto dokumentu
- b) emailem na info@totalbrokers.cz

#### **Reklamace musí obsahovat:**

- a) jméno, příjmení klienta a platnou poštovní adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklamace nebo email. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklamace a popis způsobu, jak byl klient dotčen na svých právech.
- c) přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci (kopie smluv, záznamu z jednání, atd.).

#### **Přijetí a vyřízení reklamace**

Reklamace po doručení na adresu sídla Total Brokers a.s. je předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklamace uvnitř Total Brokers a.s.

Reklamace jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí na Total Brokers a.s.

Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 pracovních dnů od přijetí reklamace Total Brokers a.s. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je klient o této skutečnosti písemně informován.

Total Brokers a.s. si vyhrazuje právo vyžádat od klienta doplnění reklamace tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklamace do doby doručení doplňujících údajů klientem Total Brokers a.s. Pokud však klient do 10 pracovních dnů nedoručí do Total Brokers a.s. požadované doplňující údaje k reklamaci, reklamace se zamítá pro nekomplexnost.

#### **Informování klienta o výsledku řešení reklamace**

Klient je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně na adresu uvedenou v jím zasláné reklamaci nebo emailem, je-li reklamace podána emailem. Rozhodující je datum odeslání výsledku reklamace.

V případě, že výsledek reklamace bude zaslán na klientem uvedenou adresu a klient dopis s výsledkem řešení reklamace nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy je doručen zpět do Total Brokers a.s.



Pokud je reklamacie podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty Total Brokers a.s. nabízí), Total Brokers a.s. informuje o výsledku řešení reklamacie pouze tohoto partnera, prostřednictvím kterého byla reklamacie podána.

## **Zvláštní ustanovení**

Průběh řešení reklamacie uvnitř Total Brokers a.s. je stanoven vnitřním předpisem společnosti.

Reklamační řád je uveřejněn na internetových stránkách [www.totalbrokers.cz](http://www.totalbrokers.cz) a je k dispozici v písemné podobě v sídle Total Brokers a.s.

Reklamacie může být podána též na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

## **Reklamací není možné řešit pokud:**

- a) případ popsáný v reklamaci se netýká Total Brokers a.s., jí nabízených produktů ani jejich poradců
- b) ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

