

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. 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, email: 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, email: 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, 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, email: 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, email: fau@mfcz.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.uouu.cz, email: posta@uouu.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 zaslané 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 nepřevezme, 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 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 popsany 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.