

Vyřizování stížností

Pokud se s námi chcete podělit o své zkušenosti anebo nejste s našimi službami spokojeni, napište nám, prosím, na e-mailovou adresu: stiznosti@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.fau.gov.cz, email: fau@mfcrcz, 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.gov.cz, email: 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.