

## Interní směrnice o způsobu vyřizování stížností

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tato Interní směrnice o způsobu vyřizování stížností (dále jen „**Směrnice**“) společnosti **Insurance Exclusive s.r.o.**, se sídlem Panská 894/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 29153328, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn. C 204628 (dále jen „**Společnost**“) stanovuje základní principy pro vyřizování stížností, způsob podání stížnosti, podmínky k přijetí stížnosti, přijetí stížnosti a její evidenci a především samotný způsob řešení stížnosti.

1.2. Účelem této Směrnice je rovněž vyjádření záměru Společnosti poskytovat kvalitní služby všem svým zákazníkům a obchodním partnerům.

### 2. ZÁKLADNÍ PRINCIPY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SPOLEČNOSTI

**2.1. Přístupnost** – Společnost má zájem získávat zpětnou vazbu od svých zákazníků, proto jim umožňuje podat stížnost či jakýkoli jiný podnět nebo názor v souvislosti s poskytováním služeb Společností, a to jakoukoli formou.

**2.2. Individuální přístup** – Společnost přijímá stížnosti zákazníků a při jejich řešení dbá na to, aby každá stížnost byla individuálně, včas a řádně posouzena a vyhodnocena a zákazník se o vyřízení své žádosti dozvěděl.

**2.3. Kooperace** – Společnost řeší stížnosti zákazníků ve spolupráci se svými obchodními partnery, pokud podaná stížnost souvisí s jejich činností.

**2.4. Profesionalita** – Společnost vyřídí stížnosti v nejkratší možné době, nejpozději do 30 dnů. V případě, kdy odpovědný zaměstnanec není schopen úplně a řádně vyřešit stížnost ve lhůtě stanovené v této Směrnici, kontaktuje bez zbytečného odkladu zákazníka se sdělením důvodu, pro který nemůže být jeho stížnost vyřízena včas, předpokládaného termínu sdělení předběžné odpovědi a přibližného termínu, do kterého zákazníkovi poskytne konečnou odpověď. Společnost jedná se zákazníky vždy s respektem.

Odpověď na stížnost musí vypořádat všechny body vytknuté ve stížnosti a dále musí obsahovat:

- jasné rozhodnutí Společnosti, jak bylo se stížností naloženo,
- odpovídající informace vztahující se ke všem bodům stížnosti,
- odůvodnění a náležité vysvětlení konečného vyřízení stížnosti, přičemž pokud vyřízení stížnosti vychází z konkrétního smluvního či zákonného ustanovení, musí být tato ustanovení v odpovědi specifikována,

- sdělení o změnách a opatřeních, k nimž bylo na základě stížnosti přistoupeno v případech, kde je relevantní, aby byla zjednána náprava závadného stavu,
- poděkování zákazníkovi za zpětnou vazbu v případech, kdy je to relevantní,
- v případě, kdy je stížnost shledána jako nedůvodná nebo neodůvodněná, musí odpověď obsahovat informaci, na koho se může Zákazník obrátit se svou záležitostí (tj. obrátit se se svou stížností na Českou národní banku, podat návrh na řešení sporu České obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven ([www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)), popřípadě podat žalobu u věcně a místně příslušného soudu ).

**2.5. Odpovědnost** – Společnost je odpovědná za včasnou a odpovídající reakci na vyjádření zákazníkovi nespokojenosti a informování zákazníka o změnách učiněných na základě jeho stížnosti.

### **3. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

3.1. Zákazník může stížnost podat následujícími způsoby:

- stížnost na Společnost, vázaného zástupce Společnosti, popř. zprostředkovatele doplňkového pojištění Společnosti je možné podat písemně nebo ústně přímo u této osoby v místě jejího sídla, u příslušné pojišťovny nebo písemně u České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha.
- elektronicky, e-mailem na adresu: **admin@finex-group.cz**,
- korespondenčně, dopisem adresovaným na adresu sídla Společnosti.

Zákazník může výše uvedeným způsobem sdělovat Společnosti i jakékoliv další podněty, které nejsou stížností.

### **4. PODMÍNKY K PŘIJETÍ STÍŽNOSTI**

4.1. Zákazník vedle své identifikace ke stížnosti doloží příslušné podklady, které prokazují její oprávněnost. V případě, kdy zákazník takové podklady Společnosti nedoloží, Společnost zákazníka vyzve k jejich doložení v dodatečné lhůtě stanovené Společností.

4.2. Nebudou-li příslušné podklady zákazníkem doloženy ani v dodatečné lhůtě stanovené Společností a tvrzení zákazníka nebude jinak prokázáno, tj. nebude možné stížnost vyřídit na základě obdržných podkladů, Společnost stížnost odmítne z důvodu její nepodloženosti a o tomto výsledku zákazníka informuje.

### **5. PŘIJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTI**

5.1. Povinnost přijmout stížnost zákazníka se vztahuje na všechny zaměstnance Společnosti a její vázané zástupce.

5.2. Přijetí každé stížnosti bude zákazníkovi písemně potvrzeno s uvedením data přijetí. V případě přijetí stížnosti od zákazníka, který je spotřebitelem, Společnost vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy stížnost podal, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení stížnosti zákazník požaduje. Za písemné potvrzení se považuje i potvrzení odeslané prostřednictvím e-mailu.

5.3. Každá přijatá Stížnost bude písemně zaevidována ve Společnosti na místě určeném k evidenci Stížností, které je přístupné všem zaměstnancům Společnosti. Při evidenci stížnosti se zaznamená identifikace osoby, která stížnost podala, obsah stížnosti, datum přijetí stížnosti, osoba odpovědná za vyřízení stížnosti, termín a způsob vyřízení stížnosti. Každá následná informace dodaná ze strany zákazníka k již podané stížnosti bude zaevidována k této stížnosti a bude zohledněna v řešení stížnosti.

## **6. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

6.1. Za vyřízení stížností odpovídá zaměstnanec Společnosti k tomu pověřený statutárním orgánem Společnosti. Ostatní zaměstnanci Společnosti poskytnou tomuto zaměstnanci maximální podporu a součinnost tak, aby stížnost byla zodpovězena ve stanovené lhůtě.

6.2. V případě, že se stížnost týká zaměstnance odpovědného dle odstavce 6.1 této Směrnice, je o tom povinen informovat svého přímého nadřízeného nebo statutární orgán Společnosti, aby se zamezilo střetu zájmů. Nadřízený zaměstnance nebo statutární orgán určí k vyřízení stížnosti jiného zaměstnance nebo stížnost může vyřídit sám.

6.3. Přijatá stížnost by měla být odpovědným zaměstnancem vyřízena ve lhůtě třicet (30) dnů od jejího obdržení. V případě, kdy zaměstnanec není schopen stížnost vyřešit ve lhůtě podle předchozí věty, postupuje se v souladu s odstavcem 2.4 této Směrnice.

6.4. Po vyřízení stížnosti zákazníka mu zaměstnanec poskytne potvrzení o datu a způsobu vyřízení stížnosti, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí stížnosti.

6.5. V případě, že zákazník vyjádří nespokojenost s vyřešením, budou mu předány kontaktní údaje na příslušný orgán dohledu, aby měl zákazník možnost obrátit se na něj se svou stížností.

6.6. Odpovědný zaměstnanec je povinen každou stížnost posoudit nejen z formálního pohledu, ale zejména z hlediska věcného obsahu stížnosti, kdy je povinen co nejdůkladněji zjistit skutkový stav věci a identifikovat příčiny a podstatu skutečnosti, na základě, které došlo k podání stížnosti. V případě, že by se podstata stížnosti vyskytovala ve dvou a více případech, je zaměstnanec povinen iniciovat úpravu vnitřních předpisů a procesů Společnosti tak, aby se nedostatkům, pokud jsou identifikovány, předcházelo.

6.7. Odpovědný zaměstnanec odpovídá i za to, že podání od zákazníků jsou vyřizována v souladu s touto Směrnicí, stejně jako nápravná opatření. V případě zjištění nedodržování této Směrnice nadřízeným zaměstnancem a/nebo statutárním orgánem Společnosti je tento oprávněn uložit zaměstnanci opatření k nápravě. Zároveň je oprávněn iniciovat změnu vnitřních předpisů či smluv, které jsou odůvodněny systémovou změnou.

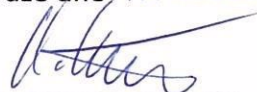
## 7. ORGÁNY DOHLEDU A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

7.1. Zákazníci se mohou v případě nespokojenosti s plněním poskytnutým Společností obracet na příslušný orgán dohledu působící v České republice. Dohled nad činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele vykonává Česká národní banka, se sídlem na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací je dostupných na webových stránkách ČNB [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

7.2. Pokud zákazník, který je spotřebitelem, není spokojen s vyřízením stížnosti, má v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu a může se obrátit na Českou obchodní inspekci (<http://www.coi.cz/>), popř. na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven ([www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz)).

7.3. V případě pojistných smluv, jejichž uzavření proběhlo způsobem umožňujícím komunikaci na dálku (např. online), má Klient právo na tzv. alternativní řešení sporu prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line provozované Evropskou komisí a dostupné na internetové adrese: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

V Praze dne 17. 02. 2023



Ing. Otakar Němec, CSc.  
jednatel společnosti  
Insurance Exclusive s.r.o.