

SYSTEM VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

LARSEN BROKER s.r.o. je pojišťovací makléřská **společnost**, a jako taková je 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 i neživotního pojištění).

Případné reklamace či stížnosti 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.finarbitr.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.

Reklamacie 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 reklamacie nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamacie nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamacie nebo stížnost splňuje výše předepsanou formu a náležitosti.

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 společnosti 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 reklamacie nebo stížnosti 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 stížnosti nebo reklamacie.

Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci jedním z následujících způsobů:

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

V případě, že klient nesouhlasí s vyřízením reklamacie nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán společnosti, 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.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů, zejména neživotního pojištění, Česká obchodní inspekce – www.coi.cz.