

Interní směrnice pro vyřizování stížností

Verze Interní směrnice: v.1 od 8.7.2021
Společnost: MSM Group s r.o. IČO: 27355462 se sídlem U Sluncové 666/12a, 186 00 Praha 8
Interní směrnice: Tato interní směrnice k vyřizování stížností v souladu s ust. § 48 odst. 1 písm. d) zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, upravuje systém vyřizování stížností, reklamací či obdobných podnětů a žádostí vůči Společnosti nebo v souvislosti s činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele pojištění a zajištění.
Schválil: Jevgenij Kolesnik, jednatel společnosti Dne: 08.07.2021
Platnost a účinnost: od 08.07.2021 na dobu neurčitou
Přílohy: písemný záznam o poučení a seznámení s obsahem této interní směrnice

Čl. 1 Úvodní ustanovení

1.1 Tato interní směrnice k vyřizování stížností (dále jen „Směrnice“) obchodní společnosti MSM Group s.r.o., IČO: 27355462, se sídlem U Sluncové 666/12a, 186 00 Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn. C 195762 (dále jen „Společnost“), v souladu s ust. § 48 odst. 1 písm. d) zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, upravuje systém vyřizování stížností, reklamací či obdobných podnětů a žádostí vůči Společnosti nebo v souvislosti s činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele pojištění (dále jen „Stížnost“). Směrnice zahrnuje i obecná pravidla pro informování o postupu vyřizování konkrétní Stížnosti a způsob komunikace Společnosti vůči osobě, která Stížnost vznesla (dále jen „Zákazník“) a vůči poskytovateli pojištění (dále jen „Partner“).

1.2 Účelem Směrnice je mimo jiné také vyjádření závazku Společnosti poskytovat kvalitní služby pro všechny Zákazníky a Partnery.

Čl. 2 Základní principy systému vyřizování stížností společnosti

2.1 Přístupnost - Společnost má zájem získávat zpětnou vazbu od Zákazníků, proto jim umožňuje podat Stížnost či jakýkoli další podnět nebo názor, a to jakoukoli formou.

2.2 Individuální přístup - Společnost přijímá Stížnosti Zákazníků a při jejich řešení dbá na správnou, rychlou a individuální odpověď.

2.3 Kooperace - Společnost se věnuje Stížnostem Zákazníků a jejich řešení ve spolupráci s Partnery, pro kterých provádí zprostředkovatelskou činnost.

2.4 Profesionalita - Společnost zpracuje Stížnosti v nejkratší možné době. V případě, kdy odpovědný zaměstnanec není schopen úplně a správně vyřešit Stížnost ve lhůtě stanovené v této Směrnici, kontaktuje bez zbytečného odkladu Zákazníka se sdělením důvodu prodlevy, kdy mu sdělí předběžnou odpověď a uvede lhůtu, do kdy Zákazníkovi poskytne konečnou odpověď. Společnost jedná se Zákazníky vždy s respektem.

Odpověď na Stížnost se musí vypořádat se všemi body v ní obsažené a musí obsahovat:

- a. jasné rozhodnutí Společnosti, jak bylo se Stížností naloženo,
- b. odpovídající informace vztahující se ke všem bodům Stížnosti,
- c. odůvodnění a náležité vysvětlení konečného řešení Stížnosti, přičemž když se v odpovědi odkazuje na konkrétní smluvní či zákonná ustanovení, musí být tato ustanovení v odpovědi zmíněna,
- d. omluvu v případech pochybení na straně Společnosti,
- e. sdělení o změnách, k nimž bylo na základě Stížnosti přistoupeno v případech, kde je to relevantní, aby byla zjednána náprava závadného stavu,
- f. poděkování Zákazníkovi za zpětnou vazbu v případech, kdy je to relevantní
- g. v případě, že je Stížnost shledána jako negativní nebo neodůvodněná, obsahuje odpověď informaci, na koho se může Zákazník obrátit za účelem vyřízení odvolání.

2.5 Odpovědnost - Společnost je odpovědná za včasnou a odpovídající reakci na vyjádření Zákazníkovi nespokojenosti a informování Zákazníka o přijatých změnách na základě jeho Stížnosti.

Čl. 3 Způsob podání Stížnosti

3.1 Zákazník může Stížnost uplatnit následujícími způsoby:

- elektronicky, e-mailem na adresu: msmpraha@seznam.cz,
- korespondenčně, dopisem na adresu provozovny Společnosti.

Zákazník může výše uvedeným způsobem sdělovat Společnosti i jakékoli podněty, které nejsou Stížnostmi.

Čl. 4 Podmínky k přijetí Stížnosti

4.1 Zákazník ke Stížnosti doloží příslušné podklady, které prokazují její oprávněnost, s ohledem na její obsah. V případě, kdy Zákazník takové podklady Společnosti nedoloží, Společnost Zákazníka vyzve k jejich doložení v dodatečně lhůtě stanovené Společností.

4.2 Nebudou-li příslušné podklady Zákazníkem doloženy ani v dodatečně lhůtě stanovené Společností a tvrzení Zákazníka nebude jinak prokázáno, Společnost Stížnost odmítne z důvodu její neoprávněnosti.

Čl. 5 Přijetí a evidence Stížnosti

5.1 Povinnost přijmout Stížnost od Zákazníka se vztahuje na všechny zaměstnance Společnosti.

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 uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení Stížnosti požaduje. Za písemné potvrzení se považuje i potvrzení odeslané prostřednictvím e-mailu.

5.3 Každá přijatá Stížnost bude zaevidována v systému Společnosti určeném k jeho evidenci, který je přístupný všem zaměstnancům Společnosti a je pravidelně zálohován. Při evidenci Stížnosti se zaznamená datum jeho přijetí, osoba odpovědná za vyřízení, termín a způsob vyřízení. Každá následná informace, dodaná ze strany Zákazníka ke stejné záležitosti, bude zaevidována k původní Stížnosti a bude zohledněna v řešení Stížnosti.

Čl. 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 Směrnice, je o tom povinen informovat svého přímého nadřízeného nebo statutární orgán Společnosti, aby se zamezilo střetu zájmů. Nadřízený zaměstnanec nebo statutární orgán určí k vyřízení Stížnosti jiného zaměstnance nebo Stížnost může vyřídit sám.

6.3 Přijatá Stížnost by měla být odpovědným zaměstnancem vyřízená 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 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 jejího zamítnutí.

6.5 V případě, že Zákazník vyjádří nespokojenost s vyřešením Stížnosti, bude revidován postup jeho řešení nadřízeným zaměstnancem nebo statutárním orgánem Společnosti. Nebude-li zjištěno pochybení v postupu, obdrží Zákazník potvrzení předchozího vyjádření s kontaktními údaji na příslušný orgán dohledu. V opačném případě Zákazník obdrží nové vyjádření.

6.6 Odpovědný zaměstnanec je povinen každou Stížnost posoudit nejen z formálního pohledu, ale zejména z věcného obsahu, 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 tímto vnitřním předpisem, stejně jako nápravná opatření. V případě zjištění nedodržování tohoto vnitřního předpisu 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.

6.8 Jednatel Společnosti se může rozhodnout, že celý proces řešení stížností bude řešit externí dodavatel, přičemž zajistí, že externí dodavatel bude vázán touto Směrnicí.

Čl. 7 Promlčení práva na reklamaci

7.1 Vady služeb či jiných plnění Společnosti je Zákazník povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co tyto vady zjistil, nejpozději však před okamžikem uplynutí promlčecí doby. Z promlčených nároků Společnost plnění neposkytuje.

Čl. 8 Orgány dohledu a mimosoudní řešení sporů

8.1 Zákazníci se mohou v případě nespokojenosti s plněním poskytnutým Společností obracet na příslušný orgán dohledu působící v České republice, a to v jakékoli fázi řešení se Společností. Dohled nad činností Společnosti jako samostatného zprostředkovatele dle zákona o distribuci pojištění a zajištění 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.

8.2 V případě nespokojenosti s řešením Stížnosti Společností může Zákazník, který je spotřebitel, kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů, kterým je:

- a. Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením nebo zprostředkováním pojištění, v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů,
- b. Česká obchodní inspekce, v případech, že pojištěný spotřebitel řeší spor ze sjednaného neživotního pojištění, kdy není dána působnost finančního arbitra.
- c. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra

Čl. 9 Závěrečná ustanovení

9.1 Směrnice je veřejně přístupným dokumentem Společnosti a je k dispozici v provozních prostorách Společnosti a na internetových stránkách Společnosti <https://www.eurostudy.cz/wp-content/uploads/2022/04/Obratnaya-svyaz.pdf>

9.2 Tato Směrnice nabývá účinnosti dnem 08.07.2021.

Příloha

k Interní směrnici pro vyřizování stížností v.1 od 8.7.2021

Seznam zaměstnanců Společností, poučených a seznámených s obsahem této interní směrnice:

Zaměstnanec	Datum	Podpis
1.		
2.		
3.		

VOS – vnitřní oznamovací systém

Příslušná osoba určená pro příjem oznámení – pan Ing. **Jevgenij Kolesnik**

Kanály pro oznamování:

- v listinné podobě – na adresu provozovny společnosti. Obálku je třeba označit: «**Pouze k rukám příslušné osoby**»
- elektronicky – e-mail: msmpraha@seznam.cz
- ústně – tel.: **+420 724 923 495**

Внутренний регламент по рассмотрению запросов

Версия внутреннего регламента: v.1 от 8.7.2021
Компания: MSM Group s r.o. IČO: 27355462 Юридические адрес: U Sluncové 666/12a, 186 00 Praha 8
Внутренний регламент: Настоящий внутренний регламент о рассмотрении запросов в соответствии с § 48 статьи 1 d) Закона № 170/2018 о дистрибуции страхования и перестрахования, регулирует систему рассмотрения жалоб и запросов в отношении компании или в связи с деятельностью компании в качестве независимого посредника страхования и перестрахования.
Утвердил: Евгений Колесник, директор компании Дата: 08.07.2021
Срок и начало действия: с 08.07.2021 на неограниченный срок
Приложения: ведомость инструктажа и ознакомления с содержанием настоящего внутреннего регламента

Ст. 1 Вводные положения

1.1 Этот внутренний регламент служит для рассмотрения запросов (далее "Регламент") MSM Group s. r. o., IČO: 27355462, юридический адрес: U sluncové 666/12A, 186 00 Прага 8, зарегистрирована в коммерческом реестре, который ведется муниципальным судом Праги с регистрационным номером C 195762 (далее именуемая "Компания"), в соответствии с § 48 ст. 1 d) закона 170/2018 Sb о дистрибуции страхования, регулирует систему рассмотрения запросов и жалоб в отношении Компании или в связи с деятельностью Компании в качестве независимого страхового и перестрахового посредника (далее именуемого "Запрос"). Регламент также включает общие правила информирования о процедуре рассмотрения конкретного Запроса и о том, каким образом Компания общается с лицом, подавшим Запрос (далее именуемым "Клиент"), и со страховой Компанией (далее именуемой "Партнер").

1.2 Целью Регламента также является выражение приверженности Компании предоставлению качественных услуг всем Клиентам и Партнерам.

Ст. 2 Основные принципы системы рассмотрения Запросов

2.1 Доступность - Компания заинтересована в получении обратной связи от Клиентов, в связи с этим организована возможность подать Запрос, предложение, выразить мнение в любой удобной форме.

2.2 Индивидуальный подход - Компания принимает Запросы Клиентов и обеспечивает корректное, оперативное рассмотрение в индивидуальном порядке.

2.3 Сотрудничество - Компания занимается Запросами Клиентов и их рассмотрением в сотрудничестве с Партнерами, для которых она осуществляет посредническую деятельность.

2.4 Профессионализм - Компания обрабатывает Запросы в кратчайшие сроки. В случае, если ответственный сотрудник не может полностью и правильно обработать Запрос в течение срока, установленного в Регламенте, он должен связаться с Клиентом без задержки, с изложением причины задержки, предоставив ему предварительный ответ и указав крайний срок, к которому он должен предоставить Клиенту окончательный ответ. Компания всегда относится к Клиентам с уважением.

Ответ на Запрос должен касаться всех содержащихся в нем пунктов и включать:

- a. четкое решение Компании относительно того, как был рассмотрен Запрос,
- b. соответствующую информацию, касающуюся всех пунктов Запроса,
- c. изложение причин и надлежащее объяснение окончательного результата Запроса, в том числе, если в ответе содержится ссылка на конкретные договорные или законодательные положения, эти положения должны быть упомянуты в ответе,
- d. извинения в случаях неправомерных действий со стороны Компании,
- e. сообщение об изменениях, проведенных на основании Запроса, с целью исправления ситуации,
- f. благодарность Клиенту за обратную связь, где это уместно
- g. если Запрос будет рассмотрен отрицательно или будет расценен как необоснованный, в ответе Компания должна указать информацию о том, с кем Клиент может связаться для подачи апелляции.

2.5 Ответственность - Компания несет ответственность за своевременное и надлежащее реагирование на неудовлетворённость Клиента и информирование Клиента о принятых мерах на основании его Запроса.

Ст. 3 Способ подачи Запроса

3.1 Клиент может подать Запрос следующими способами:

- в электронном виде, e-mail: msmpraha@seznam.cz,
- на бумажном носителе: письмом в офисе Компании.

Клиент также может сообщить Компании о любых предложениях, которые не являются жалобами или официальными Запросами, указанным выше способом.

Ст. 4 Условия принятия Запроса к рассмотрению

4.1 Клиент должен приложить к Запросу соответствующие документы, подтверждающие его обоснованность, с учетом его содержания. Если Клиент не предоставит такие документы Компании, Компания предложит Клиенту предоставить их в течение дополнительного срока, установленного Компанией.

4.2 Если соответствующие документы не будут предоставлены Клиентом и в течение дополнительного срока, установленного Компанией, либо претензия Клиента не будет доказана иным образом, Компания отклонит Запрос на основании его необоснованности.

Ст. 5 Регистрация Запроса

5.1 Обязанность принять Запрос от Клиента распространяется на всех сотрудников Компании.

5.2 Принятие каждого Запроса будет подтверждено заказчику в письменной форме с указанием даты получения. В случае получения Запроса от Клиента (который является потребителем) Компания должна выдать Клиенту письменное подтверждение с указанием того, когда был подан Запрос, каково его содержание и какой способ рассмотрения Запроса требуется. Подтверждение, отправленное по электронной почте, также считается письменным подтверждением.

5.3 Каждый полученный Запрос будет зарегистрирован в системе, которая доступна всем сотрудникам Компании и регулярно обновляется. При регистрации записывается дата получения Запроса, лицо, ответственное за урегулирование, срок и способ урегулирования. Любая последующая информация, предоставленная Клиентом по тому же вопросу, будет записана вместе с первоначальным Запросом и будет учтена при рассмотрении Запроса.

Ст. 6 Рассмотрение Запроса

6.1 Ответственным за рассмотрение Запросов является сотрудник Компании, уполномоченный на то уставным органом Компании. Остальные сотрудники Компании окажут этому сотруднику максимальную поддержку, чтобы ответ на Запрос был дан в установленный срок.

6.2 Если Запрос касается сотрудника, являющегося ответственным в соответствии с пунктом 6.1 Регламента, во избежание конфликта интересов, сотрудник обязан сообщить об этом своему непосредственному руководителю или уставному органу Компании. Руководитель или уставной орган назначают другого сотрудника для рассмотрения Запроса или могут рассмотреть Запрос самостоятельно.

6.3 Полученный Запрос должен быть рассмотрен ответственным сотрудником в течение тридцати (30) дней с момента его получения. В случае, если сотрудник не может удовлетворить Запрос в течение срока, указанного в предыдущем предложении, он поступает в соответствии с пунктом 2.4 Регламента.

6.4 После того, как Запрос Клиента будет рассмотрен, сотрудник обязан предоставить Клиенту подтверждение даты и способа удовлетворения Запроса, включая подтверждение изменений включая сроки исправлений, проведенных на основании Запроса, либо предоставить письменное обоснование отказа в Запросе.

6.5 В случае, если Клиент выразит неудовлетворенность результатом рассмотрением Запроса, процедура его рассмотрения будет выполнена вышестоящим сотрудником или уставным органом Компании. Если ошибки в решении Запроса не будут обнаружены, Клиент получит подтверждение предыдущего решения с контактными данными компетентного надзорного органа. В противном случае Клиент получит новое решение.

6.6 Ответственный сотрудник обязан рассматривать каждый Запрос не только с формальной точки зрения, но с точки зрения содержания, обязан как можно тщательнее установить обстоятельства дела и выявить факты, на основании которых был подан Запрос. В том случае, если причины подобных Запросов возникнут в двух или более случаях, сотрудник обязан инициировать корректировку внутренних правил и процессов Компании таким образом, чтобы в будущем подобные недостатки, были предотвращены.

6.7 Ответственный сотрудник отвечает за обеспечение того, чтобы решение заявок Клиентов и принятие соответствующих корректирующих мер проводилось в соответствии с настоящим Регламентом. В случае несоблюдения настоящего Регламента, руководитель и/или уставной орган Компании вправе применить к сотруднику меры воздействия. При этом он вправе инициировать корректировку внутренних правил или договоров, обоснованную необходимостью системного изменения.

6.8 Руководитель Компании может принять решение о том, что весь процесс рассмотрения Запросов будет осуществляться внешним подрядчиком, гарантируя, что внешний подрядчик будет соблюдать этот Регламент.

Ст. 7 Ограничение права на подачу Запроса

7.1 Клиент обязан подать Запрос о некачественно оказанных услугах или других действиях Компании без неоправданной задержки, непосредственно после самого факта некачественного оказания услуг, не позднее истечения срока исковой давности. По окончании срока исковой давности, Запрос Компанией удовлетворен не будет.

Ст. 8 Надзорные органы и внесудебное разрешение споров

8.1 Клиенты могут, в случае неудовлетворенности работой Компании, обратиться в компетентный надзорный орган, действующий в Чешской Республике, на любом этапе решения проблемы с Компанией. Надзор за деятельностью Компании в качестве независимого посредника в соответствии с законом о дистрибуции страхования и перестрахования осуществляет

Чешский Национальный банк, юридический адрес которого: Na Příkopě 28, 115 03 Прага 1. Более подробная информация доступна на веб-сайте ČNB www.cnb.cz.

8.2 В случае неудовлетворенности решением Запроса Компанией Клиент, являющийся потребителем, может обратиться в компетентный административный орган для так называемого внесудебного урегулирования споров, которым является:

- a. Офис финансового арбитра, зарегистрированный по адресу Legerova 1581/69, 11000 Прага 1, специально для споров, возникающих в связи с предложением или посредничеством в страховании, в соответствии с Законом № 229/2002 Sb. о финансовом арбитраже с внесенными в него поправками
- b. Чешская торговая инспекция, в случаях, когда застрахованный потребитель разрешает спор, связанный с договорным страхованием, не связанным со страхованием жизни, когда компетенция финансового арбитра не предусмотрена.
- c. Офис омбудсмена Чешской Ассоциации страховых компаний в случаях, когда компетенция финансового арбитра не предусмотрена

Ст. 9 Заключительные положения

9.1 Регламент является общедоступным документом Компании и находится в офисе Компании и на веб-сайте Компании <https://www.eurostudy.cz/wp-content/uploads/2022/04/Obratnaya-svyaz.pdf>

9.2 Настоящий Регламент вступает в силу 8 июля 2021 года.

Приложение

к внутреннему Регламенту по рассмотрению Запросов v.1 от 8.7.2021

Список сотрудников компаний, проинформированных и ознакомленных с содержанием этого Регламента:

Сотрудник	Дата	Подпись
1.		
2.		
3.		

VOS – внутренняя система оповещения

Ответственное лицо для приема оповещения – г-н Ing. **Евгений Колесник**

Каналы для оповещения:

- на бумажном носителе – в адрес офиса Компании. Конверт необходимо сопроводить надписью: «**Лично в руки ответственного лица**»
- в электронном виде – e-mail: msmpraha@seznam.cz
- устно – tel.: **+420 724 923 495**