

ВНУТРЕННИЙ РЕГЛАМЕНТ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЗАПРОСОВ

Версия внутреннего регламента: v.1 от 8.7.2021
Компания: MSM Group s r.o. IČO: 27355462 Юридический адрес: U Sluncové 666/12a, 186 00 Praha 8
Внутренний регламент: Настоящий внутренний регламент о рассмотрении запросов в соответствии с пунктом 1. Статьи 48(2) Статьи 4(1)(a) d) Закона № 170/2018 Coll., о дистрибуции страхования и перестрахования, регулирует систему рассмотрения жалоб и запросов в отношении компании или в связи с деятельностью компаний в качестве независимого страхового и перестрахового посредника.
Утвердил: Евгений Колесник, управляющий 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

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 vnitřní 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 Společností 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

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 ust. § 48 odst. 1 písm. d) zákona č. 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.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tato vnitřní 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 vnesla (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.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ СИСТЕМЫ РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ

КОМПАНИИ

2.1. Доступность - компания заинтересована в получении обратной связи от клиентов, поэтому она позволяет им подать запрос или любую другую инициативу или мнение в любой 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 или 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:

- четкое решение компании относительно того, как был рассмотрен запрос,
- соответствующую информацию, касающуюся всех пунктов запроса,
- изложение причин и надлежащее объяснение окончательного результата запроса, если в ответе дается ссылка на конкретные договорные или законодательные положения, эти положения должны быть упомянуты в ответе,
- извинения в случаях неправомерных действий со стороны компании,
- сообщение об изменениях, внесенных в запрос, в соответствующих случаях, с целью исправления ситуации,
- благодарность клиенту за обратную связь, где это уместно
- если запрос будет рассмотрен отрицательно или будет считан необоснованным, в ответе компания должна указать информацию о том, с кем клиент может связаться для урегулирования запроса (с партнером).

2.5. Ответственность - компания несет ответственность за своевременное и надлежащее реагирование на неудовлетворённость клиента и информирование клиента о принятых мерах на основании его запроса.

3. СПОСОБ ПОДАЧИ ЗАПРОСА

3.1. Клиент может подать запрос следующими способами:

- в электронном виде, по электронной почте по адресу: msmp Praha@seznam.cz,
- по переписке, письмом, адресованным в головной офис компании.

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

3. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

3.1. Zákazník může stížnost uplatnit následujícími způsoby:

- elektronicky, e-mailem na adrese: msmp Praha@seznam.cz,
- korespondenčně, dopisem adresovaným do sídla Společnosti.

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

УСЛОВИЯ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ЗАПРОСА

4.1. Клиент должен обосновать запрос (жалобу) соответствующими документами, подтверждающими его обоснованность, с учетом его содержания. Если клиент не предоставит такие документы компании, компания попросит клиента предоставить их в течение дополнительного срока, установленного компанией.

4.2. Если соответствующие документы не будут предоставлены клиентом ~~даже~~ в течение дополнительного срока, установленного компанией, и претензия клиента не будет доказана иным образом, компания отклонит запрос на основании его необоснованности.

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.

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.

5PŘIJETÍ 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.

Každá přijatá Stížnost bude zaevidována v systému Společnosti určeném k jeho evidenci, který je přístupný všem zaměstnancům Společnosti a je pravidelně zálohován. Při evidenci se zaznamená datum jeho přijetí Stížnosti, 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.

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, он обязан сообщить об этом своему непосредственному начальнику или уставному органу компании, чтобы избежать конфликта интересов. Сотрудник или уставной орган назначают другого сотрудника для рассмотрения запроса или могут рассматривать сам запрос.
- 6.3. Полученный запрос должен быть обработан 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, процедура должна соответствовать пункту 2.4 регламента.
- 6.4. После того, как запрос клиента будет рассмотрен, сотрудник должен предоставить ему/ей подтверждение даты и способа удовлетворения запроса, включая подтверждение того, что действия были произведены в рамках закона, или предоставить письменное обоснование отказа.
- 6.5. В случае, если клиент выразит неудовлетворенность результатом рассмотрением запроса, процедура его рассмотрения будет выполнена вышестоящим сотрудником или уставным органом компании. Если ошибка в процедуре не обнаружена, клиент получает подтверждение предыдущего заявления с контактными данными для 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 особенно с точки зрения содержания, он обязан как можно тщательнее установить обстоятельства дела и выявить факты, на основании которых был подан запрос. В том случае, если причины 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. Руководитель компании может принять решение о том, что весь процесс рассмотрения запросов будет осуществляться внешним подрядчиком, гарантируя, что внешний подрядчик будет соблюдать этот регламент .

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

7. 7. ОГРАНИЧЕНИЕ ПРАВА НА ПОДАЧУ ЗАПРОСА

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

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.

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 агента 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 CNB www.cnb.cz.

8.2. В случае неудовлетворенности решением вопроса компанией клиент, являющийся потребителем, может обратиться в компетентный административный орган для так называемого внесудебного урегулирования споров, которым является:

- Офис финансового арбитра, зарегистрированный по адресу Legerova 1581/69, 110 00 Прага 1, специально для споров, возникающих в связи с предложением

или посредничеством в страховании, в соответствии с Законом № 229/2002 Coll.. о финансовом арбитраже с внесенными в него поправками,

- 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.
- Офис Омбудсмана Чешской Ассоциации страховых компаний в случаях, когда компетенция финансового арбитра не предоставляется

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:
 - 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,
 - Česká obchodní inspekce, v případech, že pojištěný spotřebitel řeší spor ze sjednaného neživotního pojištění, kdy není dána působnost finančního arbitra.
 - Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Регламент является общедоступным документом компании и находится в офисе компании и на веб-сайте компании www.eurostudy.cz/wp-content/uploads/2022/02/GDPR.pdf

9.2. Настоящий регламент вступает в силу 8 июля 2021 года.

1. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Směrnice je veřejně přístupným dokumentem Společnosti a je k dispozici v provozních prostorách Společnosti a na internetových stránkách Společnosti www.eurostudy.cz/wp-content/uploads/2022/02/GDPR.pdf
- 1.2. Tato Směrnice nabývá účinnosti dnem 08.07.2021.

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.		

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
2.		
2.		
3.		