

## **Systém vyřizování stížností Blueside, a.s. ze dne 2. 1. 2018**

Následující směrnice upravuje postupy vyřizování stížností a reklamací ve společnosti Blueside, a.s.  
Pročtěte si ji, prosím, pozorně a důkladně.

### **I. Základní ustanovení**

Tato směrnice vysvětluje možnosti a postupy reklamací a podání stížností (dále jen stížnosti). Společnost Blueside, a.s., se sídlem Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha, IČ: 055 97 552 (dále jen „Blueside“ nebo „Společnost“) je vlastníkem licencí Pojišťovací agent, Podřízený pojišťovací zprostředkovatel, Vázaný zástupce dle zákona o spotřebitelském úvěru a Investiční zprostředkovatel a podléhá dohledu České národní banky. Níže naleznete instrukce, jak postupovat v případě podání stížnosti.

### **II. Postupy přijímání stížností**

Práva zákazníka, potenciálního zákazníka, partnera, obchodního zástupce, obchodního partnera nebo jiné osoby (dále jen „stěžovatel“) ze škodného plnění musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti touto směrnicí neupravené se řídí právním řádem České republiky. Blueside seznámí stěžovatele se systémem vyřizování stížností vhodným způsobem, např. prostřednictvím svých internetových stránek nebo na žádost stěžovatele mu dokument předá v textové podobě prostřednictvím emailu.

Tento systém vyřizování stížností je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a zároveň se řídí zákony, které upravují činnost společnosti dle všech jí získaných licencí.

Společnost je povinna se zabývat všemi oficiálně podanými stížnostmi, zejména pak je odpovědna v těchto uvedených případech:

- zákazníkovi nebyly poskytnuty veškeré potřebné informace k uzavření smlouvy;
- zákazníkovi byly poskytnuty zavádějící, nepřesné informace;
- ze strany společnosti / jejího zaměstnance / vázaného zástupce dle zákona o podnikání na kapitálovém trhu / podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele dle zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích / vázaného zástupce dle zákona o spotřebitelském úvěru, bylo jednání v rozporu s platnou legislativou a etickými zásadami;
- zákazníkovi vznikla chybou společnosti škoda.

Stěžovat má právo uplatnit stížnost u Blueside prostřednictvím:

- emailu zaslání na [info@blueside.cz](mailto:info@blueside.cz) nebo
- písemné stížnosti zaslání na adresu sídla společnosti uvedené v článku I. Základní ustanovení.

Společnost má určeného zaměstnance na pozici Controlling manager, který je pověřen přijímáním a zpracováním stížností.

Stížnost lze rovněž uplatnit u:

- **Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF ČR)**  
Španělská 2  
120 00 Praha 2  
tel.: +420 221 628 507

web: [www.usfcr.cz](http://www.usfcr.cz)

- **Česká národní banka (ČNB)**

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

tel.: 224 411 111

web: <http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/index.html>

- **Spory je možné také řešit mimosoudně prostřednictvím Finančního arbitra**

Legerova 69

110 00 Praha 1

Tel. 257 042 094

<http://www.finarbitr.cz>

Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit důkaz ze škodného plnění, popř. jiným věrohodným způsobem prokázat oprávnění své stížnosti.

Společnost není povinna zabývat se stížnostmi, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta odpověď a stížnost byla vyhodnocena jako neoprávněná.

### III. Lhůta pro uplatnění práv

Stěžovatel může podat stížnost:

- okamžitě při vzniku pochybností ohledně správného jednání či plnění společnosti nebo jejich spolupracovníků;
- kdykoli během průběhu trvání jeho smlouvy, zprostředkované prostřednictvím společnosti, kdy zákazník dojde k přesvědčení, že společnost nebo její spolupracovníci nejednali v právu a ve prospěch zákazníka;
- nejpozději do 12 měsíců od ukončení smlouvy zákazníka, kterou uzavíral prostřednictvím Blueside.

Po uplynutí lhůty nelze stížnost u společnosti uplatnit, ledaže se obě strany dohodnou jinak nebo stížnost bude podána ze strany obchodního partnera Blueside, nadřízeného orgánu společnosti nebo bude společnost požádána o vyjádření prostřednictvím policie či soudu.

Blueside neodpovídá za škody, které vznikly zákazníkovi z důvodu neposkytnutí všech relevantní informací pro zprostředkování smlouvy z jeho strany, zatajení důležitých informací např. o zdravotním stavu nebo chybou, kterou zaviniil zákazník svou nepozorností při sepisování smlouvy.

### IV. Vyřízení stížnosti

Blueside je povinna o stížnosti rozhodnout do 10 pracovních dnů, ve složitějších případech Vás může informovat o prodloužení lhůty k vydání rozhodnutí.

Společnost je povinna vydat osobě, která stížnost podala písemné potvrzení, ve kterém uvede:

- popis reklamované skutečnosti nebo předmět stížnosti;
- požadovaný způsob vyřízení stížnosti;
- identifikaci osob, které jsou touto stížností dotčeni (spolupracovník, PPZ, VZ);

- vyjádření osob, kterých se stížnost týká;
- vyjádření za Blueside;
- posouzení oprávněnosti stížnosti;
- informace o postupu společnosti v případě, že stížnost byla vyhodnocena jako oprávněná.

Způsob vyřízení stížnosti je společnost povinna zaslat písemně stěžovateli, a to prostřednictvím emailu. V případě, že stěžovatel neuvede svůj email, je společnosti povinna zaslat písemnou odpověď doporučeně poštou.

V případě, že Blueside stížnost zamítne jako neoprávněnou, může se stěžovatel, obrátit na USF ČR, ČNB nebo finančního arbitra a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení stížnosti.

## V. Evidence a archivace stížností

Blueside je povinna evidovat veškeré obdržené řádně zasláné stížnosti. Evidence je v písemné podobě a obsahuje informace:

- Evidenční číslo
- Datum
- Řešitel ve Blueside, a.s.
- Údaje o zákazníkovi
  - Příjmení a jméno / název
  - Datum narození / IČ
  - Adresa trvalého pobytu / sídlo
  - Telefon
  - Email
- Na koho byla stížnost podána
  - Příjmení a jméno / název
  - Datum narození / IČ
  - Adresa trvalého pobytu / sídlo
  - Telefon
  - Email
- Ostatní informace
  - Od koho byla stížnost doručena
  - Způsob přijetí (dopis, email,...)
  - Číslo smlouvy, které se stížnost týká
  - Obchodní partner
  - Produkt
  - Popis
- Způsob řešení
- Oprávněnost stížnosti (ano/ne)

Blueside, je oprávněna poskytnout informace o evidenci stížností na základě písemného dotazu:

- spolupracovníkovi, který je odpovědný za následnou péči o zákazníka – stěžovatele;
- kontrolnímu orgánu, kterým je ČNB;
- orgánům státní moci v rozsahu platné právní legislativy.

Stížnosti jsou ve společnosti archivovány v písemné podobě po dobu maximálně 5 let od vyřízení dané stížnosti.