

Zprostředkování spotřebitelských úvěrů a pojištění

Zprostředkování spotřebitelských úvěrů

Společnost Konecta Czech a.s. (dále jen "společnost") zprostředkovává spotřebitelský úvěr pro poskytovatele spotřebitelského úvěru, se kterými je ve smluvním vztahu.

V případě nespokojenosti klienta s postupem společnosti při zprostředkování spotřebitelského úvěru má dotčený klient právo na podání stížnosti. Stížnost může podat každý klient, který se domnívá, že se společnost vůči němu dopustila porušení jakékoli své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti, že jednání zaměstnance společnosti nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti společnosti či poskytovatele spotřebitelského úvěru, pro kterého společnost spotřebitelský úvěr zprostředkovává, či na možnost zlepšení činnosti či zkvalitnění poskytovaných služeb.

Níže naleznete informace k postupu při podávání takové stížnosti:

1. Stížnost lze podat písemně, a to prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adrese sídla společnosti nebo v elektronické podobě na emailovou adresu uvery@konecta.com.

- identifikační údaje klienta případně jeho zástupce (jméno, příjmení, datum narození a bydliště),
- kontaktní údaje klienta (korespondenční adresa, telefon, e-mail),
- předmět stížnosti - čeho se stížnost týká, co je společnosti vytýkáno, apod. (včetně čísla smlouvy uzavřené klientem, pokud taková smlouva byla uzavřena).
- časové údaje - označení dne, při kterém došlo nebo mělo dojít k události, jež jsou předmětem podání,
- údaje o osobách - jména a příjmení či jiné informace k určení všech osob jednajících v předmětu podání jménem, respektive v zastoupení společnosti i klienta,
- další významné skutečnosti - všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se předmětu podání.
- požadovaný způsob vyřízení stížnosti.

Ke stížnosti se doporučuje přiložit následující dokumenty:

- listiny, které se klientovi dovolává
- plnou moc poskytnutou klientem, vyřizuje-li stížnost osoba odlišná od klienta

2. Při vyřizování stížnosti společnost postupuje podle platných právních předpisů, smluvních ujednání a interních předpisů společnosti.

3. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti. Nebude-li možné stížnost vyřídit ve stanoveném termínu, bude klient informován o předpokládané délce trvání vyřízení stížnosti.

4. Společnost informuje klienta o způsobu vyřízení stížnosti formou, v jaké byla podána stížnost, a to na adresu klienta, kterou klient uvedl, resp. kterou má společnost k dispozici.

5. Společnost stížnosti vyhoví, pokud je opodstatněná, v ostatních případech stížnosti nevyhoví. Stížnosti se nevyhoví také tehdy (i) pokud ji podala osoba k tomu neoprávněná, (ii) nelze-li určit, kdo stížnost podává, (iii) nebyla-li na výzvu v přiměřené lhůtě doplněna či opravena, (iv) jedná-li se o opakovanou stížnost téhož klienta ve stejné věci, (v) byla-li již dříve vyřešena.

6. Bude-li stížnost vyhodnocena jako opodstatněná, oznámení o jejím vyřízení musí obsahovat informace o způsobu nápravy a odstranění nedostatků.

7. Nebude-li stížnosti vyhověno, oznámení o jejím vyřízení musí obsahovat odůvodnění.



Zprostředkování pojištění

Informace o pojišťovacím zprostředkovateli

Společnost Konecta Czech a.s. jako samostatný pojišťovací zprostředkovatel - pojišťovací agent (dále jen "**Zprostředkovatel**") předkládá v souladu s ustanovením § 88 zákona č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění zájemci o pojištění povinné informace o zprostředkovateli:

INFORMACE O POJIŠŤOVACÍM ZPROSTŘEDKOVATELI

1. Identifikace Zprostředkovatele

Konecta Czech, a.s.

IČO: 26418037, se sídlem V olšinách 2300/75,100 00 Praha 10

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou B 6908.

Zprostředkovatel nemá přímý či nepřímý podíl na hlasovacích právech nebo základním kapitálu pojišťovny a ani naopak žádná pojišťovna nemá přímý či nepřímý podíl na hlasovacích právech nebo základním kapitálu Zprostředkovatele.

2. Kde a jak si můžete ověřit oprávnění k činnosti zprostředkovatele

Jako Zprostředkovatel jsme evidováni v registru pojišťovacích zprostředkovatelů vedeném Českou národní bankou. Registr je veřejně přístupný na webových stránkách České národní banky <http://www.cnb.cz/cnb/jerrs>.

Pojištění zprostředkováváme pro tyto pojišťovny a banky:

- Colonnade Insurance S.A., organizační složka
- Allianz pojišťovna, a. s.
- UNIQA Pojišťovna, a.s.
- Česká spořitelna a.s.
- Raiffeisenbank a.s.

3. Kdo nás za zprostředkování pojištění platí

Zájemce o pojištění nám za zprostředkování pojištění neplatí. Za naši činnost jsme odměňováni provizí vyplácenou pojišťovnou[ŠD1] . V případě zprostředkování pojištění pojistníkem jsme odměňováni za tuto činnost provizí vyplácenou přímo pojistníkem.

4. Jaký je postup v případě stížnosti

V případě stížnosti na naši činnost postupujte dle pokynů, které naleznete níže. Dále můžete spor řešit mimosoudní cestou, kdy:

- v případě životního pojištění je možné obrátit se na institut Finančního arbitra České republiky (www.finarbitr.cz). Návrh je možné podat také na adresu Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1;
- v případě neživotního pojištění je možné se obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), podatelna@coi.cz, nebo také
- na Ombudsmana České asociace pojišťoven, www.ombudsmancap.cz

5. Kdo na nás dohlíží

Jako Zprostředkovatel jsme pod dohledem České národní banky (www.cnb.cz), Senovážná 3, 115 03 Praha 1, na kterou se můžete také se svou stížností obrátit.

POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

V případě nespokojenosti klienta, popř. jiné oprávněné osoby s postupem Zprostředkovatele při sjednávání pojištění má dotčená osoba právo na podání stížnosti. Stížnost může podat každá osoba, která se domnívá, že se Zprostředkovatel vůči ní dopustila porušení své zákonné nebo smluvně stanovené povinnosti, že jednání Zprostředkovatele nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti Zprostředkovatele poukazující na možnost zlepšení činnosti či zkvalitnění poskytovaných služeb.

1. Stížnost lze podat písemně, a to prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adrese sídla Zprostředkovatele nebo v elektronické podobě na emailovou adresu pojisteni@konecta.com. Stížnost musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje klienta případně jeho zástupce (jméno, příjmení, datum

narození a bydliště),

- kontaktní údaje klienta (korespondenční adresa, telefon, e-mail),
- předmět stížnosti - čeho se stížnost týká, co je Zprostředkovateli vytýkáno,

apod.

(včetně čísla smlouvy uzavřené klientem, pokud taková smlouva byla uzavřena).

- časové údaje - datum a čas, kdy mělo dojít k události, jež jsou předmětem podání,
- údaje o osobách - jména a příjmení či jiné informace k určení všech osob jednajících v předmětu podání jménem, respektive v zastoupení společnosti i klienta,
- další významné skutečnosti - všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti týkající se předmětu podání
- požadovaný způsob vyřízení stížnosti

2. Ke stížnosti se doporučuje přiložit následující dokumenty:

- kopie listiny, které se klient dovolává
- plnou moc poskytnutou klientem, vyřizuje-li stížnost osoba odlišná od klienta.

3. Při vyřizování stížnosti Zprostředkovatel postupuje podle platných právních předpisů, smluvních ujednání a interních předpisů Zprostředkovatele.

4. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Zprostředkovateli.

Nebude-li možné stížnost vyřídit ve stanoveném termínu, bude klient informován o předpokládané délce trvání vyřízení stížnosti.

5. Zprostředkovatel informuje klienta o způsobu vyřízení stížnosti formou, v jaké byla podána stížnost, a to na adresu klienta, kterou klient uvedl, resp. kterou má Zprostředkovatel k dispozici.

6. Zprostředkovatel stížnosti vyhoví, pokud je opodstatněná, v ostatních případech stížnosti nevyhoví. Stížnosti se nevyhoví také tehdy (i) pokud ji podala osoba k tomu neoprávněná, (ii) nelze-li určit, kdo stížnost podává, nebylo-li podání stížnosti na výzvu v přiměřené lhůtě doplněno či opraveno, (iii) jedná-li se o opakovanou stížnost téhož klienta ve stejné věci nebo byla-li již stížnost dříve vyřešena.

7. Bude-li stížnost vyhodnocena jako opodstatněná, oznámení o jejím vyřízení musí obsahovat informace o způsobu nápravy a odstranění nedostatků. Nebude-li stížnosti vyhověno, oznámení o jejím vyřízení musí obsahovat odůvodnění.