

Mimosoudní řešení sporů

Stížnost na zprostředkovatele nebo pokud nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti může zákazník nebo potenciální zákazník podat na orgánu dohledu – České národní bance, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, <http://www.cnb.cz>, případně podat žalobu na zprostředkovatele u příslušného soudu.

Žalobu na zprostředkovatele lze podat u věcně a místně příslušného soudu.

Zákazník nebo potenciální zákazník je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je:

- U neživotního pojištění Česká obchodní inspekce – <http://www.coi.cz>, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. – <https://www.ombudsmancap.cz/>, Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. – <https://www.konzument.cz/>
- V oblasti životního pojištění finanční arbitr – <http://www.finarbitr.cz>,
- U pojistných smluv uzavíraných online lze využít Platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí => <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr>
- V případě sporů z oblasti životního i neživotního pojištění se lze obrátit i na další subjekty pověřené Ministerstvem průmyslu a obchodu => <https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/2019/12/Subjekty-ADR—vsechny.pdf>

Kontaktní údaje – Česká národní banka:

Adresa: Na Příkopě 28, 115 13 Praha 1

Telefon: +420 224 411 111

Web: www.cnb.cz

E-mail: podatelna@cnb.cz

Datová schránka ID: 8tgaiej

Kontaktní údaje – Finanční arbitr:

Adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Telefon: +420 257 042 070

Web: www.finarbitr.cz

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

Datová schránka ID: qr9ab9x

Kontaktní údaje – Česká obchodní inspekce:

Adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

Telefon: +420 222 703 404

Web: www.coi.cz

E-mail: podatelna@coi.cz

Kontaktní údaje – Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.:

Adresa: Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha

Telefon: +420 602 273 096

Web: www.ombudsmancap.cz

E-mail: kancelar@ombudsmancap.cz

Kontaktní údaje – Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.

Adresa: Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice

Telefon: +420 261 263 574

Web: www.konzument.cz

E-mail: scs@konzument.cz