

PODNĚTY, NÁMITKY, REKLAMACE

Jakékoli podněty, námitky, stížnosti ve vztahu k našim službám s námi můžete námi můžete řešit prostřednictvím našeho speciálního oddělení pro zákazníky společností Fingo Services s.r.o. a Fingo s.r.o. (dále jen „**Společnosti**“), kterým je **Ambasador Fingo** (viz dále).

Věříme, že jste s našimi službami spokojen/a a budeme srdečně rádi, pokud nás se s námi podělíte o kteroukoli Vaši pozitivní zkušenost. Našeho Ambadora Fingo určitě potěšíte, pokud mu zašlete zprávu na ambasador@fingo.cz.

Stejně tak však budeme rádi za jakýkoli Váš podnět, který nás povede ke zlepšení našich služeb či jednání s Vámi. Pro tyto případy kontaktujte Fingo Ambadora na stejné emailové adrese.

Pokud jste s některou službou Společností či s vystupováním některého z finančních či pojišťovacích poradců Fingo s.r.o. vyloženě nespokojeni, můžete podat u našeho Ambadora Fingo Reklamaci.

Reklamaci můžete uplatnit:

- a) Emailem na adrese ambasador@fingo.cz
- b) Písemně na adresu sídla Společností.

Náš Fingo Ambasador vždy učiní maximum k zajištění Vaší spokojenosti, abychom však mohli Vaši Reklamaci správně zařadit a vyřídit, je vždy nutné nám uvést:

- Předmět reklamace (s čím nejste spokojeni)
- Jméno a příjmení
- Datum narození
- Email
- Telefonní číslo
- Číslo smlouvy o zprostředkování (pokud bylo přiděleno)
- Jméno, telefonní číslo, email či jakoukoli identifikaci poradce, který s Vámi byl ohledně našich služeb v kontaktu

Pokud Vaše Reklamace nebude obsahovat všechny výše uvedené náležitosti, náš Ambasador Fingo Vás vyzve k doplnění Reklamace. Pokud takové žádosti nevyhovíte, je Ambasador Fingo oprávněn Reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti.

O vyřízení Reklamace rozhoduje Ambasador Fingo ve lhůtě maximálně **30 dnů** ode dne doručení Reklamace.

Za podání a vyřízení **Reklamace** Vám samozřejmě nic neúčtujeme, **je zdarma**.

V krajním případě se může stát, že s vyřízením reklamace nebudete souhlasit. V Takovém případě můžete kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů. Konkrétně můžete kontaktovat:

- **Českou národní banku** se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním neživotního pojištění nebo
- **Kancelář finančního arbitra**, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, a to zejména pro spory vznikající v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním investičních služeb, životního pojištění, spotřebitelského úvěru nebo
- **Českou obchodní inspekci** se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz, nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (uveřejněný na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.