

## **Postup při podávání stížností klientů společnosti Union poistovna, a.s., pobočka pro Českou republiku**

### **Článek I Všeobecné informace**

1. Tento postup při podávání stížností klientů společnosti Union poistovna, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, IČO: 31 322 051, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 383/B, jednající prostřednictvím pobočky: Union poistovna, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 – Vinohrady, IČ: 242 63 796, zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 75819 (dále jen „společnost“) blíže upravuje informace související s podáváním stížností klientů společnosti.

### **Článek II Stížnost**

1. Stížnost je podání fyzické nebo právnické osoby, kterou
  - 1.1. se domáhá ochrany svých práv nebo právem chráněných zájmů, protože k jejich ohrožení nebo poškození došlo činností nebo nečinností společnosti, nebo
  - 1.2. upozorňuje na konkrétní nedostatky v činnosti společnosti, zejména na porušení všeobecně závazných právních předpisů, pojistných podmínek, interních předpisů nebo na jiné negativní jevy vyskytující se ve společnosti.
2. Za stížnost se nepovažuje podání fyzické nebo právnické osoby, které
  - 2.1. je žádostí o vysvětlení nebo informaci a kterým se nedomáhá svých práv,
  - 2.2. se netýká vlastní činnosti společnosti, nebo
  - 2.3. směřuje proti rozhodnutí orgánu veřejné správy vydanému v jednání podle jiného právního předpisu.
3. V případě podání opakované stížnosti společnost přešetří správnost vyřízení předcházející stížnosti a o výsledku informuje klienta. V případě podání dalších opakovaných stížností společnost stížnost nepřešetřuje a stížnost odloží.

### **Článek III Podání stížnosti**

1. Stížnost je možno podat některým z následujících způsobů:
  - 1.1. písemně - prostřednictvím pošty na adresu sídla společnosti,
  - 1.2. osobně - na kontaktním místě společnosti (uvedené na webové adrese společnosti – [www.unionpojistovna.cz](http://www.unionpojistovna.cz)), přičemž o stížnosti podané osobně je sepsán zápis,
  - 1.3. elektronicky (e-mailem) - na adresu společnosti [union@unionpojistovna.cz](mailto:union@unionpojistovna.cz),
  - 1.4. elektronicky - prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na webové adrese společnosti ([www.unionpojistovna.cz](http://www.unionpojistovna.cz)).

2. Stížnost musí obsahovat jméno a příjmení klienta a jeho kontaktní adresu. Je vhodné, aby klient pro účely operativního vyřešení stížnosti uvedl i své telefonní číslo a e-mailovou adresu. Klient ve stížnosti specifikuje předmět stížnosti, popíše důvody stížnosti a případně předloží doklady zdůvodňující stížnost. Společnost může od klienta požadovat doplnění neúplných informací a dokladů potřebných pro správné posouzení stížnosti.

#### **Článek IV** **Lhůta pro vyřízení stížnosti**

1. Lhůta pro přešetření a vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti.
2. V odůvodněných případech, zejména pokud si vyřízení stížnosti žádá součinnost orgánů veřejné správy, fyzické osoby nebo právnické osoby, je možné lhůtu pro přešetření a vyřízení stížnosti prodloužit, ne však na více než 60 kalendářních dnů; o důvodech pozdějšího vyřízení stížnosti bude osoba podávající stížnost písemně informována.