

Informácia o vybavovaní podaní (sťažností)

I. Všeobecné ustanovenia a druhy podaní

UNIQA poisťovňa, a. s., (ďalej aj „poisťovňa“) má zriadený manažment sťažností, prostredníctvom ktorého zabezpečuje vybavovanie podaní v súlade s internými zásadami poisťovne a platnou právnou úpravou. Podaním môže byť podnet alebo oznámenie občana, prípadne anonymné oznámenie ako špecifický druh podania, ktorého odosielateľ nie je známy (vybavuje sa vtedy, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré poukazujú na porušenie interného, právneho predpisu alebo iné porušenie v súvislosti s činnosťou poisťovne). Keďže najbežnejším podaním je sťažnosť, v ďalšej časti tejto informácie sa uvádza postup vybavovania sťažností, ktorý sa primerane vzťahuje aj na ostatné druhy podaní.

II. Charakteristika sťažností

Nie každá písomnosť adresovaná poisťovni musí byť sťažnosťou. Sťažnosť je podanie, ktorým sa občan (klient, partner, zamestnanec poisťovne alebo osoba o ktorej sa predpokladá, že je oprávnená na to aby poisťovňa posúdila a vybavila jej sťažnosť) domáha svojich práv v súvislosti so službami poisťovne.

III. Prijímanie a vybavovanie sťažností

Sťažnosti v písomnej forme prijíma každá organizačná jednotka poisťovne, za ktorú sa považuje generálna agentúra, oblastné riaditeľstvo, resp. regionálne riaditeľstvo obchodu a ústredie poisťovne (zoznam organizačných jednotiek je zverejnený v inej časti webovej stránky poisťovne).

Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom e- mailovej adresy poistovna@uniqa.sk alebo cmd@uniga.sk. V prípadoch osobitného zreteľa poisťovňa prijíma aj telefonické sťažnosti, pričom aj v tomto prípade sa vyžaduje písomné zaznamenanie obsahu sťažnosti len vybranými zástupcami poisťovne (napr. telefonická info linka (+421) 232600100). Prípadné ústne (osobné) sťažnosti preberá klientské centrum v ústredí poisťovne, Krasovského 15, Bratislava.

Je vhodné a potrebné, aby sťažnosť, okrem jej predmetu, obsahovala aj základné identifikačné údaje, t. j.:

- Meno a adresu sťažovateľa alebo toho, koho sa sťažnosť týka,
- Ak podáva sťažnosť (v mene zmluvného partnera alebo prijímateľa služby poisťovne) iná osoba, potrebné je k nej priložiť písomné poverenie oprávneného na zastupovanie v danej veci,
- Predmet sťažnosti s uvedením identifikačných znakov, napr. čísla poisťovej zmluvy, čísla poisťovej udalosti, poškodené osoby, evidenčné číslo vozidla a pod.

- Meno a podpis sťažovateľa, prípadne písomné poverenie.

Vybavovanie sťažností je v kompetencii regionálnych riaditeľstiev (spravidla obchod a sprostredkovanie poistenia) a ústredia poisťovne.¹⁾ Pre tento účel je to:

- Regionálne riaditeľstvo, Krasovského 15, Bratislava,
- Regionálne riaditeľstvo, Mäsiarska 12, Košice
- Ústredie poisťovne, Krasovského 15, Bratislava.

IV. Spôsoby a lehoty vybavovania sťažností

O spôsobe preverenia a vybavenia sťažnosti je sťažovateľ (alebo poverená osoba) písomne informovaný podľa charakteru prípadu a to informáciou o vyriešení jeho prípadu, resp. komplexnou odpoveďou na sťažnosť.

Sťažnosti sa vybavujú do 30 dní od ich doručenia. V opodstatnených prípadoch, ak nie je možné sťažnosť vybaviť do 30 dní, sa predlžuje lehota na jej vybavenie na 60 dní od doručenia. Ide skôr o výnimočné prípady, kedy je sťažovateľ súčasne písomne informovaný o dôvodoch nemožnosti vybavenia sťažnosti do 30 dní.

1) Sťažnosti, prostredníctvom Ombudsmana vybavuje aj Slovenská asociácia poisťovní, Bratislava. Ide o sťažnosti proti poisťovni ako člena Slovenskej asociácie poisťovní. V rámci výkonu dohľadu nad finančným trhom vybavuje sťažnosti aj Národná banka Slovenska, ktorá však nie je miestom alternatívneho riešenia sporov medzi sťažovateľom a poisťovňou (takýmto miestom je napr. príslušný súd).