

Vyřizování stížností

Pokud se s námi chcete podělit o své zkušenosti anebo nejste spokojeni s našimi službami a jednáním či jednáním a postupem našich pojišťovacích zprostředkovatelů, napište nám, prosím, na adresu Revoluční 655/1, 110 00 Praha 1, nebo prostřednictvím e-mailové adresy: stiznosti@slavia-pojistovna.cz. Vaší stížností či jiným podnětem se bude zabývat odpovědný zaměstnanec pojišťovny, který poskytuje zpětnou vazbu ostatním zaměstnancům a pojišťovacím zprostředkovatelům a zjišťuje oblasti, ve kterých je potřeba provést změny vedoucí ke zvýšení kvality služeb a spokojenosti našich klientů či zájemců o pojištění.

Abychom Váš podnět či stížnost mohli vyřídit v co nejkratší lhůtě, uveďte, prosím, své kontaktní údaje a popište předmět tohoto podání. Ihned po doručení Vašeho podnětu se tímto budeme zabývat a v zákonem stanovené lhůtě Vás budeme informovat o jeho vyřízení.

Se svou stížností se můžete obrátit rovněž i na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu v pojišťovnictví. Spory mezi spotřebitelem a pojišťovnou z pojistné smlouvy neživotního pojištění je možné řešit soudní nebo mimosoudní cestou (prostřednictvím České obchodní inspekce). V případě, že uzavřete smlouvu online a nepovede se spor vyřešit smírnou cestou, je možné využít také platformu pro řešení spotřebitelských sporů, která je dostupná na stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

S podněty a osobními údaji oznamovatelů bude nakládáno v souladu s platnými právními předpisy. Pojišťovna se zavazuje, že podání oznámení nepovede k nepříznivějšímu nebo rozdílnému zacházení s oznamovateli.