

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací ve společnosti Europa Ubezpieczenia

obsahují ustanovení týkající se formy a místa podávání reklamaci/stížností, způsobu komunikace se zákazníky, rozsahu a složek odpovědi a informací o lhůtách pro vyřízení.

Definice

PČ.	Název	Význam
1	Europa Ubezpieczenia	Pojišťovna Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., 53-659 Wrocław, ul. Gen. Władysława Sikorskiego 26 Okresní soud pro Wrocław Fabryczna ve Wrocław, číslo KRS 0000002736, DIČ 895 10 07 276
2	Zákazník	Pojistník, pojištěný, oprávněná osoba, oprávněná osoba z pojistné smlouvy, dědic, který má právní zájem na určení odpovědnosti nebo na plnění z pojistné smlouvy, jakož i fyzická osoba, která uplatňuje nárok podle předpisů o povinném pojištění. Pod pojmem zákazník je třeba chápat také jakýkoli subjekt, který podává nebo hodlá podat reklamaci/stížnost, ať už se jedná o jednotlivce nebo instituci, bez ohledu na to, zda využívá nebo využíval služby pojišťovny, zda si tyto služby vyžádal nebo zda byl příjemcem marketingové nabídky pojišťovny.
3	Reklamáce	Reklamáce je sdělení adresované pojišťovně jejím zákazníkem, ve kterém zákazník vznáší námitky služeb poskytovaných pojišťovnou
4	Stížnost	Stížnost je jakékoli sdělení zákazníka pojišťovně týkající se námitek ohledně služeb poskytovaných pojišťovnou nebo činnosti, kterou pojišťovna vykonává.

Úvodní informace

Pojišťovna Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. jako finanční instituce, která se profesionálně zabývá pojišťovnictvím, věnuje jednání se zákazníky zvláštní péči. Klíčovým prvkem přijaté provozní strategie je budování dlouhodobých vztahů se zákazníky založených na důvěře. V důsledku toho je v centru naší pozornosti zákazník a jeho potřeby a očekávání, jakož i námitky týkající se našich činností a služeb se zvláštním zaměřením na stížnosti a reklamáce.

Na základě závěrů stížností provádíme dynamické změny a přizpůsobujeme profil našich činností a charakter našich služeb a produktů očekáváním našich zákazníků.

Zásady vyřizování stížností a reklamací obsahují soubor standardů, kterými se řídíme při vyřizování stížností našich zákazníků.

Proces vyřizování stížností a reklamací se vyznačuje spravedlností, důkladností, objektivitou, nezávislostí a respektováním obecně platných zákonů, pojistných podmínek a dobrých mravů.

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací jsou v souladu s platnými zákonnými ustanoveními i dalšími předpisy platnými pro pojišťovnu a jsou čas od času aktualizována.

Vyřizování stížností a reklamací provádí organizační jednotka pojišťovny, která se věnuje pouze této oblasti. Tím je zajištěna transparentnost, nezávislost a nestrannost procesu vyřizování stížností. V případě pojištění a odborných služeb připouštíme možnost svěřit vyřizování stížností a nároků subjektům specializovaným na danou oblast. Vyřizování stížností a reklamací těmito subjekty probíhá v souladu se standardy uplatňovanými pojišťovnou.

Na základě pravidelných analýz stížností a reklamací zákazníků jsou přijímána rozhodnutí o provedení nezbytných úprav operací s cílem odstranit zjištěné nesrovnalosti.

Přijímání reklamaci

Europa Ubezpieczenia neomezuje lhůty pro podávání stížností a reklamaci nad rámec platných zákonných promlčecích lhůt. Jediným požadavkem na takové žádosti je kromě popisu důvodu poskytnutí údajů, které umožní identifikovat případ klienta a vést další kontakt a korespondenci. K tomuto účelu stačí poskytnout základní údaje, jako je jméno a příjmení, číslo případu / číslo pojistné smlouvy – pro účely identifikace – a korespondenční adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa – pro účely kontaktu.

Rychlé podání reklamaci zákazníkem a přiložení příslušných dokumentů pomáhá urychlit proces vyřízení. Na vyžádání vám potvrdíme přijetí reklamaci v elektronické podobě.

Způsoby podávání reklamaci a stížností jsou uvedeny v jednotlivých Pojistných podmínkách.

Zákazníci mohou podávat stížnosti a reklamace sami nebo prostřednictvím zmocněnce na základě příslušné plné moci.

Dokumenty týkající se stížností a reklamaci podléhají přísné ochraně v souladu s interními předpisy společnosti platnými v této oblasti a s ustanoveními zákonů upravujících pojišťovací činnost a ochranu osobních údajů.

Zákazníci, kteří podávají stížnosti a reklamace, mají právo nahlédnout do dokumentace shromážděné k případu, který je zdrojem jejich stížností.

Komunikace se zákazníky

Stížnosti a reklamace jsou vyřizovány formou zvolenou zákazníkem.

Stížnosti a reklamace vyřizuje pojišťovna ve lhůtách stanovených v jednotlivých pojistných podmínkách.

Ve zvláště složitých případech, které neumožňují vyřízení stížnosti ve výše uvedené lhůtě, bude stěžovatel informován o důvodu prodlení, okolnostech, které je třeba zjistit, aby bylo možné případ vyřídit, a o předpokládaném datu odpovědi.

Každé vyjádření pojišťovny, kterým se uzavírá vyřízení stížnosti nebo reklamace, musí obsahovat informace o dostupných opravných prostředcích, jakož i o možnosti vymáhání nároků soudní cestou.

Závěrečné informace

Dohled nad pojišťovací činností prováděnou společností Europa Insurance vykonává orgán dohledu příslušný pro dané území.

V případě smluv uzavíraných elektronicky (online) osoba uvedená v odstavci 1, která je spotřebitelem a má bydliště v zemi Evropské unie (také: Norsko, Island, Lichtenštejnsko), má možnost podat stížnost subjektu oprávněnému k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím evropské platformy ODR (Online Dispute Resolution), která je k dispozici na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Zákazníci pojišťovny se mohou domáhat svých nároků u soudu s obecnou působností nebo u soudu příslušného podle sídla nebo bydliště pojistníka, pojištěného, oprávněné osoby nebo příjemce plnění z pojistné smlouvy.