

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 Slavia pojišťovna a.s., Oddělení stížností, Táborská 940/31, 140 00 Praha 4, nebo prostřednictvím e-mailové adresy: stiznosti@slavia-pojistovna.cz nebo nás kontaktujte telefonicky na lince +420 255 790 111. 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, svou totožnost a kontaktní údaje, uveďte identifikaci případu, máte-li ji k dispozici a popište předmět tohoto podání. Ihned po doručení Vašeho podnětu se tímto budeme zabývat a v zákonem stanovené třicetidenní lhůtě Vás budeme informovat o jeho vyřízení.

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.

Se svou stížností se můžete obrátit rovněž i na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, webové stránky: www.cnb.cz/cs, která je orgánem dohledu v pojišťovnictví.

Mimosoudní řešení sporů a stížností

Spory mezi spotřebitelem (Vámi) a pojišťovnou je možné řešit soudní nebo mimosoudní cestou.

V případě neživotního pojištění mají spotřebitelé možnost řešit spor mimosoudně před Českou obchodní inspekcí, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, webové stránky: www.coi.cz.

Dalším subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, webové stránky: www.ombudsmancap.cz.

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 ec.europa.eu/consumers/odr.