

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, Tábořská 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.

Se svou stížností se můžete obrátit rovněž i na Českou národní banku, IČ: 481 36 450, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel. 224 411 111, el. podatelna: podatelna@cnb.cz, ID DS: 8tgaiej, webové stránky: <https://www.cnb.cz/cs/index.html>, která je orgánem dohledu v pojišťovníctví.

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, IČ: 000 20 869, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, ID DS: x7cab34, e-podatelna <https://www.coi.cz/podatelna/>, webové stránky: <https://www.coi.cz/>.

Dalším subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění je Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., IČ 074 62 425, se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, tel: 602 273 096, e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz, ID DS: i4ymwu8, webové stránky: <http://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 <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Dovolujeme si Vás informovat, že Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s platnou legislativou a interními zásadami pro zpracování osobních údajů ve Slavia pojišťovně a.s. Plné znění naleznete na www.slavia-pojistovna.cz/cs/ochrana-osobnich-udaju

Slavia pojišťovna a.s.

Tábořská 940/31, 140 00 Praha 4 | Infolinka: +420 255 790 111

E-mail: info@slavia-pojistovna.cz | www.slavia-pojistovna.cz

IČ: 60197501, DIČ: CZ60197501 | Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2591

Váš partner pro šťastný život