



## Postup pre podávanie sťažností klientov spoločnosti Union poisťovňa, a. s.

### Článok I Všeobecné informácie

Tento postup pre podávanie sťažností klientov spoločnosti Union poisťovňa, a. s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, IČO: 31 322 051, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 383/B (ďalej len „spoločnosť“) bližšie upravuje informácie súvisiace s podávaním sťažností klientov spoločnosti.

### Článok II Sťažnosť

1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým
  - 1.1. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, pretože sa domnieva, že došlo k ich ohrozeniu alebo poškodeniu činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti, alebo
  - 1.2. upozorňuje na konkrétne nedostatky v činnosti spoločnosti, najmä na porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov, poisťných podmienok, interných predpisov alebo na iné negatívne javy vyskytujúce sa v spoločnosti.
2. Za sťažnosť sa nepovažuje podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktoré
  - 2.1. je žiadosťou o vysvetlenie alebo informáciu a ktorým sa nedomáha svojich práv,
  - 2.2. sa netýka vlastnej činnosti spoločnosti, alebo
  - 2.3. smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.
3. V prípade podania opakovanej sťažnosti spoločnosť prešetrí správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti a o výsledku informuje klienta. V prípade podania ďalších opakovaných sťažností už spoločnosť sťažnosť neprešetruje a sťažnosť odloží.

### Článok III Podanie sťažnosti

1. Sťažnosť možno podať niektorým z nasledujúcich spôsobov:
  - 1.1. písomne - prostredníctvom pošty na adresu sídla spoločnosti;
  - 1.2. osobne - na ktoromkoľvek kontaktnom mieste spoločnosti (zoznam kontaktných miest je uvedený na webovom sídle spoločnosti - [www.union.sk](http://www.union.sk)), pričom o sťažnosti podanej osobne sa spíše zápisnica;
  - 1.3. elektronicky (e-mailom) - na adresu spoločnosti [staznosti-up@union.sk](mailto:staznosti-up@union.sk);
  - 1.4. elektronicky - prostredníctvom kontaktného formulára umiestneného na webovom sídle spoločnosti ([www.union.sk](http://www.union.sk) alebo [www.onlia.sk](http://www.onlia.sk)).
2. Sťažnosť musí obsahovať meno a priezvisko klienta a jeho kontaktnú adresu. Je vhodné, aby klient na účely operatívneho vyriešenia sťažnosti uviedol aj svoje telefónne číslo a e-mailovú adresu. Klient v sťažnosti špecifikuje predmet sťažnosti, popíše dôvody sťažnosti a prípadne predloží doklady zdôvodňujúce sťažnosť. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti môže spoločnosť od klienta vyžiadať ich doplnenie.



#### Článok IV Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Lehota na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti.
2. V odôvodnených prípadoch, najmä ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje súčinnosť orgánu verejnej správy, fyzickej osoby alebo právnickej osoby, je možné lehotu na prešetrenie a vybavenie sťažnosti predĺžiť o ďalších 30 kalendárnych dní; o dôvodoch neskoršieho vybavenia sťažnosti bude osoba podávajúca sťažnosť písomne informovaná.
3. Ak klient, ktorým je spotrebiteľ, nie je spokojný s tým, ako spoločnosť vybavila jeho sťažnosť alebo ak nedostal odpoveď v lehote na vybavenie sťažnosti, má právo podať návrh na alternatívne riešenie sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je aj Slovenská asociácia poisťovní ([www.poistovaciombudsman.sk](http://www.poistovaciombudsman.sk), email: [ombudsman@poistovaciombudsman.sk](mailto:ombudsman@poistovaciombudsman.sk)). Kompletný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).