

Niečo sa nám nepodarilo?

Môže sa to stať, sme len ľudia a tí robia chyby. Neváhajte nám preto povedať, čo sa vám nepáči.

Vybavovanie reklamácie má u nás tieto pravidlá

- Sťažnosť nám môžete poslať e-mailom na somnespokojny@simpleapoistovna.sk alebo listom na našu slovenskú doručovaciu adresu Simplea pojišťovna, a. s., P. O. Box 19, 840 00 Bratislava. Ďalej sme vám k dispozícii aj na tel. čísle +421 800 900 888, v tom prípade si váš hovor radšej nahráme, aby nám nič neuniklo.
- V sťažnosti, prosím, uveďte vaše meno, priezvisko, dátum narodenia alebo rodné číslo, kontaktné údaje a aký je dôvod vašej nespokojnosti. Ideálne uveďte aj číslo poistnej zmluvy, na ktorú sa sťažnosť vzťahuje, a pripojte hneď aj dokumenty, z ktorých vyplývajú vaše tvrdenia, alebo ktorých správnosť spochybňujete. Pomôže to celú záležitosť vyriešiť čo najrýchlejšie. Ak sťažnosť vybavujete za niekoho iného, budeme potrebovať aj dokument, ktorý vás k tomu oprávňuje, napríklad plnú moc.
- Po podaní sťažnosti vám potvrdíme, že sme informácie od vás zaregistrovali a na vybavenie a odpoveď máme zo zákona lehotu 30 kalendárnych dní. V prípade, že vaša sťažnosť bude komplikovanejšia a túto lehotu nebudeme môcť dodržať, budeme vás pred jej uplynutím informovať o dôvode zdržania a predpokladanej lehote vybavenia.
- Ak budeme potrebovať niečo uspresniť alebo doplniť, obrátíme sa na vás.
- Výsledok vybavenia sťažnosti vám pošleme písomne, a to buď prostredníctvom portálu mojaSimplea, e-mailom, alebo poštou na vašu adresu.
- V našej odpovedi nájdete aj informácie, ako postupovať ďalej, ak nebudete s vybavením svojej sťažnosti spokojný.

Iné možnosti riešenia nespokojnosti

So sťažnosťou sa môžete obrátiť aj na Národnú banku Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava (www.nbs.sk) alebo Českú národnú banku so sídlom Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika (www.cnb.cz), ktoré na nás dohliadajú.

Ak nebudete spokojný so spôsobom vybavenia sťažnosti a ak ste zároveň spotrebiteľom, môžete sa obrátiť aj na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Kancelár finančního arbitra, so sídlom Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, Česká republika (www.finarbitr.cz) pre životné poistenie (poistenie smrti) a Kancelár ombudsmana České asociace pojišťoven, so sídlom Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, Česká republika (www.ombudsmancap.cz) alebo Česká obchodní inspekce, so sídlom Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, Česká republika (www.coi.cz/informace-o-adr) pre ostatné poistenia (poistenie invalidity, poistenie trvalých následkov úrazu, poistenie kritických chorôb, poistenie pracovnej neschopnosti a poistenie ošetrovania). Spotrebiteľia, ktorí uzatvorili poistnú zmluvu na diaľku, môžu podávať návrhy na alternatívne riešenie sporov aj prostredníctvom online platformy Európskej komisie na základe nariadenia EP a Rady č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online (ODR) na webovom sídle <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Spory je možné riešiť aj súdnou cestou prostredníctvom všeobecných súdov Slovenskej republiky.

Porušovanie právnych predpisov („whistleblowing“)

Ak máte podozrenie na porušovanie právnych predpisov a chceli by ste nám ho nahlásiť (whistleblowing), máme pre tieto prípady vytvorený osobitný postup nahlásovania, ktorý zabezpečuje dôvernosť údajov. Postup nahlásovania je detailne popísaný v dokumente [Whistleblowing](#).