



# Postup pri vybavovaní sťažnosti

## 1 Všeobecné informácie

Tento dokument upravuje postupy a procesy súvisiace s podávaním a vybavovaním sťažností voči nižšie uvedeným spoločnostiam (ďalej len „spoločnosť“):

**AXA pojišťovna a.s.**, pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 857 521, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1576/B

**AXA životní pojišťovna a.s.**, pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 968 079, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1327/B

**UNIQA d.d.s., a.s.**, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 977 540, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3804/B

**UNIQA d.s.s., a.s.**, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 903 821, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3441/B

**UNIQA investiční společnost, a.s.**, organizačná zložka Slovensko, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 770 540, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1475/B

**UNIQA Management Services, s.r.o.**, organizačná zložka Slovensko, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 50 008 056, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 3043/B

**AXA pojišťovna a.s. a AXA životní pojišťovna a.s. sú členmi skupiny UNIQA Insurance Group.**

UNIQA linka +421 232 600 100 | e-mail: info@uniqa.sk | www.uniqa.sk  
AXA linka: +421 2 2929 2929 | e-mail: info@axa.sk | www.axa.sk

## 2 Pojmy

**Sťažnosťou** sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti klienta, resp. potencionálneho klienta so službami alebo produktmi spoločnosti alebo s nevhodným, nesprávnym či nezákonným postupom, konaním alebo vyjadrením zamestnanca alebo sprostredkovateľa spoločnosti. Spoločnosť nerozlišuje medzi pojmi reklamácia a sťažnosť, považujú sa za synonymické označenie rovnakého druhu podania.

**Opakovanou sťažnosťou** sa rozumie sťažnosť podaná rovnakou osobou a týkajúca sa rovnakého vecného problému, ktorý už bol predmetom predošlého procesu riešenia sťažnosti.

**Za sťažnosť sa nepovažuje** žiadosť o výplatu dávky alebo poistného plnenia, žiadosť o poskytnutie informácií alebo vysvetlenie v súvislosti so zmluvou. Za sťažnosť sa nepovažuje ani nesúhlas sťažovateľa s aktuálne platnou legislatívou.

**Sťažovateľom** sa rozumie akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá podá sťažnosť.

## 3 Ako podať sťažnosť

Sťažnosť je možné podať jedným z nasledujúcich spôsobov:

- **písomne formou e-podatelne** – sťažnosť je možné podať vo forme scanu cez elektronickú podateľňu spoločnosti na stránke [www.uniqa.sk/epodatelna](http://www.uniqa.sk/epodatelna),
- **písomne s využitím poštových služieb** – sťažnosť je možné spoločnosti doručiť s využitím poštových či kuriérnych služieb na adresu spoločnosti podľa bodu 1,
- **osobne na ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti** – aktuálny zoznam prevádzok spoločnosti je k dispozícii na internetovej stránke spoločnosti podľa bodu 1. Pracovníci na týchto miestach môžu prevziať už spísanú sťažnosť alebo zabezpečiť jej zaevidovanie na formulár „Podanie sťažnosti“,
- **elektronickou poštou** (e-mailom) – podanie je možné adresovať aj prostredníctvom elektronickej pošty na adresu spoločnosti podľa bodu 1,
- **telefonicky** – sťažnosť je možné podať aj formou telefonického hovoru na tel. kontakte spoločnosti podľa bodu 1.

Proces spracovania sťažnosti je rovnaký pre všetky spôsoby podania. Ak bude sťažnosť podaná iným spôsobom, spoločnosť ju spracuje s použitím rovnakých procesov a postupov.

Prijatie sťažnosti je spoločnosťou potvrdené bezprostredne po spracovaní podania. Toto potvrdenie obsahuje i jedinečné číslo sťažnosti, ktoré spoločnosť využíva aj v ďalšej komunikácii.

## 4 Čo by mala sťažnosť obsahovať

Pre podanie sťažnosti spoločnosť odporúča využiť formulár „Podanie sťažnosti“, ktorý je dostupný na internetových stránkach spoločnosti podľa bodu 1. Vyplnenie formulára zaistí všetky potrebné náležitosti sťažnosti.

Ak na podanie sťažnosti využijete inú formu či komunikačný kanál, malo by podanie obsahovať:

- informáciu o tom, kto je **sťažovateľom** – meno a priezvisko či názov spoločnosti, dátum narodenia či IČO,
- **kontakt** na sťažovateľa – kontaktnú adresu, e-mail či telefonický kontakt,
- **číslo zmluvy**, návrhu zmluvy či poisťnej udalosti, ktorej sa sťažnosť týka, resp. akýkoľvek jednoznačný identifikátor, podľa ktorého je možné dohľadať konkrétnu zmluvu a reklamovanú situáciu (napr. ŠPZ vozidla, atď.),
- **predmet sťažnosti** – uvedenie služby, produktu či stavu, ktorého sa sťažnosť týka a dôvody sťažnosti. Prosíme o čo najpodrobnejší popis s uvedením všetkých detailov a podrobností,

- všetky **relevantné dokumenty** (t. j. dokumenty zdôvodňujúce sťažnosť) a podklady potrebné pre posúdenie sťažnosti a uplatňovaných nárokov,
- **plnú moc** – prosíme o jej doloženie, ak je sťažnosť podaná v zastúpení,
- **podpis** – vlastnoručný podpis sťažovateľa, resp. elektronická obdoba podpisu. Pri podaní formou e-mailu odporúčame zaslať sťažnosť z e-mailovej schránky evidovanej na zmluve.

Všetky uvedené informácie a podklady sú nevyhnutné pre riadne posúdenie sťažnosti. Ak podaná sťažnosť neobsahuje informácie potrebné pre riadne preverenie sťažnosti, spoločnosť si vyžiada od sťažovateľa ich doplnenie.

Ak si spoločnosť vyžiada doplnenie sťažnosti a informácie budú zo strany sťažovateľa doplnené, je doba riešenia sťažnosti zo strany spoločnosti predĺžená o dobu vyžiadania (doba medzi odoslaním žiadosti o doplnenie a prijatím požadovaného doplnenia).

O tomto predĺžení bude sťažovateľ riadne informovaný (uvedením novej lehoty pre zaslanie vyjadrenia).

V prípade, že požadované podklady nebudú zo strany sťažovateľa doložené do 30 dní od dožiadania, bude spoločnosť považovať sťažnosť za uzatvorenú, o čom sťažovateľa riadne informuje.

V oznámení o uzavretí sťažnosti spoločnosť opätovne vyzve sťažovateľa na doplnenie dokumentov. Ak sťažovateľ následne informácie doplní, spoločnosť doplnenú sťažnosť zaeviduje pod novým číslom sťažnosti a bude ju riešiť ako nové podanie.

## 5 Lehoty pre vybavenie sťažnosti

Sťažnosť musí byť spoločnosťou vyriešená bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní od dátumu doručenia sťažnosti.

Ak nie je možné sťažnosť z objektívnych príčin uzavrieť do tejto lehoty, je možné lehotu spracovania sťažnosti predĺžiť. Sťažovateľ musí byť o tejto skutočnosti informovaný najneskôr v posledný deň lehoty a spoločnosť v takom oznámení uvedie:

- dôvod predĺženia doby spracovania sťažnosti
- novú lehotu na zaslanie vyjadrenia

Sťažnosť musí byť však vybavená najneskôr do 60 dní od dátumu doručenia. Ak koniec lehoty spracovania pripadá na deň pracovného pokoja, posúva sa posledný deň lehoty na najbližší pracovný deň.

Vyjadrenie k sťažnosti sa sťažovateľovi zasiela podľa aktuálne platných procesov pre komunikáciu.

## 6 Možnosti ďalšieho preskúmania

V prípade, že sťažovateľ nie je spokojný s vybavením sťažnosti, má možnosť podať opakovanú sťažnosť. Pri prvej opakovanej sťažnosti spoločnosť vždy preskúma vybavenie prvotného podania.

V prípade ďalších opakovaných sťažností spoločnosť preverí vybavenie predchádzajúcich podaní v prípade doloženia nových skutočností (v porovnaní s predchádzajúcimi podaniami). Ak takéto skutočnosti doložené nebudú, informuje spoločnosť sťažovateľa, že z daného dôvodu trvá na predchádzajúcom vyjadrení.

Spoločnosť je povinná sťažovateľovi reagovať vždy na každú opakovanú sťažnosť podľa vyššie uvedených pravidiel.

Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa so svojou sťažnosťou aj na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na svojom webovom sídle. Sťažovateľ sa môže obrátiť taktiež aj na Komisiu na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich, ktorá pôsobí na Ministerstve spravodlivosti Slovenskej republiky. Sťažovateľ môže taktiež využiť aj možnosť riešenia sporu mediáciou, ktorej výsledkom je dohoda medzi sťažovateľom a finančnou inštitúciou, resp. finančným agentom, a ktorá je pre osoby zúčastnené záväzná.

Pokiaľ sa sťažovateľ aj naďalej domnieva, že jeho práva ako finančného spotrebiteľa boli postupom spoločnosti poškodené, má právo obrátiť sa na Národnú banku Slovenska (ďalej len „NBS“), a to podaním písomnej alebo elektronickej sťažnosti alebo podnetu. NBS preskúma, či v danom prípade došlo k porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov zo strany spoločnosti, ktorých uplatňovanie dohliada, avšak nie je kompetentná posudzovať alebo rozhodovať spory medzi spoločnosťou a jej klientom.

Svoje nároky môže sťažovateľ tiež uplatniť žalobou na všeobecnom súde, ktorý je kompetentný na rozhodovanie sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytnutí finančnej služby (poistná zmluva, účastnícka zmluva).

## 7 Záverečné ustanovenia

Postup pri vybavení sťažnosti je k dispozícii na internetových stránkach spoločnosti podľa bodu 1 a je k dispozícii aj na prevádzkach spoločnosti.

Tento dokument nadobúda účinnosť dňa 15. 1. 2021.