

POSTUP PRE PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ

UNION POISTOVŇA, a. s.

Článok I

Všeobecné informácie

1. Tento postup pre podávanie sťažností spoločnosti Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, IČO: 31 322 051, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vl. č. 383/B (ďalej len „spoločnosť“) bližšie upravuje informácie súvisiace s podávaním sťažností.

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, poistných podmienok, interných predpisov alebo na iné negatívne javy vyskytujúce sa v spoločnosti, alebo
 - 1.3. upozorňuje na potenciálne alebo skutočné nepriaznivé vplyvy súvisiace s ľudskými právami, zásahmi do osobnej integrity, pracovnými podmienkami, a tiež vplyvmi na životné prostredie.
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 sťažovateľa. 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), pričom o sťažnosti podanej osobne sa spíše Záznam o prijatí sťažnosti,
 - 1.3. elektronicky (e-mailom) – na adresu spoločnosti staznosti-up@union.sk,
 - 1.4. elektronicky – prostredníctvom kontaktného formulára umiestneného na webovom sídle spoločnosti (www.union.sk),
 - 1.5. telefonicky – na zákazníckom centre spoločnosti (0850 003 333).
2. Sťažnosť musí obsahovať meno a priezvisko sťažovateľa, resp. jeho obchodné meno, pokiaľ je sťažovateľ podnikateľom, a jeho kontaktnú adresu. Je vhodné, aby sťažovateľ na účely operatívneho vyriešenia sťažnosti uviedol aj svoje telefónne číslo a e-mailovú adresu. V mene sťažovateľa môže podať sťažnosť aj jeho legitímny zástupca. Sťažovateľ v sťažnosti špecifikuje predmet sťažnosti, popísedôvody sťažnosti prípadne predloží doklady zdôvodňujúce sťažnosť. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti môže spoločnosť od sťažovateľa vyžiadať ich doplnenie.

Článok IV

Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Lehota na prešetrovanie 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 prešetrovanie a vybavenie sťažnosti predĺžiť o ďalších 30 kalendárnych dní; o dôvodoch neskoršieho vybavenia sťažnosti bude osoba podávajúca sťažnosť písomne informovaná.