

POSTUP PRE PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV UNION ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA, a. s.

Článok I

Všeobecné informácie

1. Tento postup pre podávanie sťažností klientov Union zdravotná poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 814 53 Bratislava, IČO: 36 284 831, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 3832/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), pričom o sťažnosti podanej osobne sa spíše Záznam o podaní sťažnosti,
 - 1.3. elektronicky (e-mailom) – na adresu spoločnosti staznosti-uzp@union.sk,
 - 1.4. elektronicky – prostredníctvom kontaktného formulára umiestneného na webovom sídle spoločnosti (www.union.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 prípadne predloží doklady zdôvodňujúce sťažnosť. Pri neúplných informáciách a dokladoch potrebných pre správne posúdenie sťažnosti môže spoločnosť od klienta vyžadovať 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.