

## POSTUP PRO STÍŽNOSTI

Stížnost může podat každý klient, potenciální klient nebo jeho zástupce na základě jeho plné moci (dále jen „stěžovatel“).

Za stížnost se považuje podání stěžovatele, ve kterém stěžovatel vyjadřuje svůj nesouhlas se správností a kvalitou služeb poskytovaných společností NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poistovňa a.s., jejích poboček (dále jen „pojišťovna“) nebo na činnost zprostředkovatelů pojištění, se kterými má pojišťovna uzavřenou smlouvu, na jejímž základě tyto osoby zprostředkovávají pojištění jménem pojišťovny. Stížností není podání, které má charakter dotazu, vyjádření, názoru, žádosti, podnětu nebo návrhu.

Stížnost může stěžovatel podat několika způsoby a to:

- a) písemně prostřednictvím pošty nebo kurýrní služby na adresu sídla:  
NOVIS Poistovňa, a.s., odštěpný závod, Národní 973/41, 110 00 Praha 1 nebo  
NOVIS Insurance Company, NOVIS Versicherungsgesellschaft, NOVIS Compagnia di Assicurazioni, NOVIS Poistovňa a.s.,  
Námestie Ľudovíta Štúra 2, 811 02 Bratislava, Slovenská republika,
- b) písemně prostřednictvím osobního doručení přímo v sídle pojišťovny,
- c) písemně prostřednictvím smluvního partnera pojišťovny, který zprostředkovává pojištění,
- d) prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu: stiznosti@novis.eu.

Stížnost musí v případě fyzické osoby obsahovat jméno a příjmení stěžovatele, trvalý pobyt stěžovatele a v případě, že se na adrese trvalého pobytu nezdržuje, tak adresu, na niž přebírá poštovní zásilky a e-mailovou adresu, pokud ji má uvedenou na pojistné smlouvě. Výsledek prověření stížnosti je doručený v první řadě na emailovou adresu, kterou stěžovatel uvedl na pojistné smlouvě, ve druhé řadě na adresu trvalého pobytu, případně na korespondenční adresu, pokud takovou uvedl nebo způsobem (e-mail nebo adresa), který stěžovatel výslovně uvedl ve své stížnosti. V případě právnické osoby musí stížnost obsahovat obchodní jméno společnosti, adresu jejího sídla a údaje na kontaktní osobu a e-mailovou adresu, pokud ji má uvedenou na pojistné smlouvě. Výsledek prověření stížnosti je doručený v první řadě na e-mailovou adresu, kterou stěžovatel uvedl na pojistné smlouvě, ve druhé řadě na adresu trvalého pobytu, případně na korespondenční adresu, pokud takovou uvedl nebo způsobem (e-mail nebo adresa), který stěžovatel výslovně uvedl ve své stížnosti.

Ve své stížnosti stěžovatel specifikuje předmět stížnosti, popíše důvody stížnosti a předloží doklady, o které opírá svou stížnost. Anonymní stížnost se vyřizuje pouze za podmínky, pokud obsahuje konkrétní údaje, které nasvědčují, že byl porušen obecně závazný předpis, smluvní povinnost nebo interní postup pojišťovny.

Pokud stěžovatel nedoloží podklady, o které opírá svou stížnost, vyzve jej pojišťovna písemně na jejich doložení s tím, že stěžovatele upozorní, že v případě, pokud doklady nedoloží do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy a stížnost bez nich nebude možné prověřit, má pojišťovna právo vyřídit stížnost jako neodůvodněnou pro nedoložení podkladů.

Pojišťovna má právo stížnost vyřídit jako neodůvodněnou v případě, pokud:

- neobsahuje výše uvedené náležitosti,
- je z ní patrné, že ve věci, která je předmětem stížnosti, koná soud, prokuratura nebo jiný orgán činný v trestním řízení,
- zjistí, že stížnost se týká jiné osoby, než která ji podala a není přiloženo zplnomocnění,
- od události, které se předmět stížnosti týká, uplynulo v den jejího doručení více než pět let,
- jde o další opakovanou stížnost,
- jde o stížnost proti vyřízení stížnosti,
- stěžovatel neposkytl pojišťovně součinnost ve lhůtě stanovené pojišťovnou, která nesmí být kratší než 10 kalendářních dnů,
- chybí informace potřebné na její prošetření a stěžovatel ani po písemné výzvě pojišťovně ve lhůtě 10 kalendářních dnů údaje nedoložil,
- jde-li o stížnost proti výsledku šetření pojistné události a po prošetření stížnosti pojišťovna zjistí, že podklady, které byly

důvodem pro změnu výsledku šetření pojistné události klient doložil až k šetření stížnosti a ne k šetření pojistné události, přičemž nutnost doložení dalších podkladů při šetření pojistné události pojišťovna nemohla zjistit,  
- po prošetření všech okolností uvedených ve stížnosti pojišťovna stížnosti nevyhoví.

Stížnosti jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí do sídla pojišťovny.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne přijetí stížnosti do sídla pojišťovny.

V případě, že ze závažných důvodů nelze vyřídit stížnost ve lhůtě uvedené v předchozí větě, může pojišťovna prodloužit lhůtu na vyřízení stížnosti nejvíce na 60 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti do sídla pojišťovny, přičemž musí stěžovateli sdělit důvody prodloužení lhůty na 60 kalendářních dnů, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti.

Odpovědná osoba pojišťovny, které byla stížnost přidělena k vyřízení ve smyslu interních postupů je povinna stěžovatele informovat:

- o přijetí stížnosti, a to ihned po vyhodnocení, že se jedná o stížnost podle interních postupů pojišťovny,
- o tom, že stížnost byla přidělena k vyřízení odpovědné osobě,
- o lhůtě na vyřízení stížnosti.

Stěžovatel je nejpozději v den vyřízení stížnosti pojišťovnou informován o výsledku prověření stížnosti elektronicky na e-mailovou adresu, kterou má stěžovatel uvedenou na pojistné smlouvě, přičemž toto oznámení se považuje za doručené odesláním e-mailu, pokud se e-mail do 24 hodin od odeslání nevrátí jako nedoručený. Pokud se e-mail vrátí jako nedoručený, pojišťovna zašle v den vrácení e-mailu jako nedoručeného (když připadne na den pracovního klidu, tak v nejbližší pracovní den) výsledek prověření stížnosti stěžovateli písemně na adresu trvalého pobytu/sídla, případně korespondenční adresu, pokud je uvedena a postupuje se podle poslední věty tohoto odstavce. Pokud stěžovatel nemá e-mailovou adresu nebo ve stížnosti výslovně požádá o doručení výsledku prošetření stížnosti písemně na adresu, pojišťovna zašle výsledek prošetření stížnosti, nejpozději v den vyřízení stížnosti, písemnou formou v podobě doporučeného dopisu na stěžovatelem uvedenou adresu v přijaté stížnosti. V případě, že stěžovatel tento dopis s výsledkem prověření stížnosti nepřevzme, považuje se za doručený v den, kdy byl dopis vrácen na adresu sídla pojišťovny.

Pokud směřuje stížnost vůči konkrétnímu zaměstnanci pojišťovny, takový zaměstnanec není oprávněn takovou stížnost vyřizovat.

V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti máte právo obrátit se na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 podáním podnětu, dotazu nebo upozornění ([http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana\\_spotrebitele/index.html](http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitele/index.html)) nebo finančního arbitra.