

# POSTUP PRE SŤAŽNOSTI



Sťažnosť môže podať každý klient, potenciálny klient alebo jeho zástupca na základe jeho plnej moci (ďalej len „sťažovateľ“).

Za sťažnosť sa považuje podanie sťažovateľa, v ktorom sťažovateľ vyjadruje svoj nesúhlas so správnosťou a kvalitou služieb poskytovaných spoločnosťou NOVIS Poistovňa a.s. alebo jej pobočiek (ďalej len „poistovňa“). Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu.

Sťažnosť môže podať sťažovateľ niekoľkými spôsobmi a to:

- a) písomne prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby na adresu sídla: NOVIS Poistovňa a.s., Námestie Ľudovíta Štúra 2, 811 02 Bratislava,
- b) písomne prostredníctvom osobného doručenia priamo v sídle poistovne,
- c) prostredníctvom spolupracovníka poistovne alebo zmluvného partnera poistovne,
- d) prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu: [staznosti@novis.eu](mailto:staznosti@novis.eu)

Sťažnosť musí v prípade fyzickej osoby obsahovať meno a priezvisko sťažovateľa, trvalý pobyt sťažovateľa a v prípade, že sa na adrese trvalého pobytu nezdržuje, tak adresu, na ktorej preberá poštové zásielky alebo e-mailovú adresu, ak sa vyjadrí v sťažnosti, že chce výsledok preverenia doručiť elektronicky.

V prípade právnickej osoby musí sťažnosť obsahovať obchodné meno spoločnosti, adresu jej sídla a údaje na kontaktnú osobu alebo e-mailovú adresu, ak sa vyjadrí v sťažnosti, že chce výsledok preverenia doručiť elektronicky.

Vo svojej sťažnosti sťažovateľ špecifikuje predmet sťažnosti, popíše dôvody sťažnosti a predloží doklady o ktoré opiera svoju sťažnosť. Anonymné sťažnosti nebudú poistovňou prešetrované.

Ak sťažovateľ nedoloží doklady, o ktoré opiera svoju sťažnosť, vyzve ho poistovňa písomne na ich doloženie s tým, že sťažovateľa upozorní, že v prípade, ak doklady nedoloží do 10 kalendárnych dní a sťažnosť bez nich nebude možné preveriť, má poistovňa právo vybaviť sťažnosť ako neopodstatnenú pre nedoloženie dokladov.

Poistovňa má právo sťažnosť vybaviť ako neopodstatnenú aj v prípade, že:

- neobsahuje vyššie uvedené náležitosti,
- je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
- od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť,
- ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti,
- sťažovateľ neposkytol poistovní súčinnosť v lehote stanovenej poistovňou, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 kalendárnych dní.

Sťažnosti sú vybavované v poradí podľa ich prijatia do sídla poistovne.

Lehota na vybavenie sťažnosti je 30 kalendárnych dní od dátumu prijatia sťažnosti do sídla poistovne.

V prípade, že zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť sťažnosť v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete, môže poistovňa predĺžiť lehotu na vybavenie sťažnosti najviac na 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti do sídla poistovne, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 kalendárnych dní, a to do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti.

Zodpovedná osoba poistovne, ktorej bola sťažnosť pridelená na vybavenie v zmysle interných postupov je povinná sťažovateľa informovať:

- o prijatí sťažnosti, a to ihneď po vyhodnotení, že sa jedná o sťažnosť podľa interných postupov poistovne,

# POSTUP PRE SŤAŽNOSTI



- o zodpovednej osobe, ktorá bude jeho sťažnosť vybavovať, a to v priemernej lehote, nie dlhšej ako lehota na vybavenie sťažnosti,
- o predpokladanej lehote na vybavenie sťažnosti.

Sťažovateľ je najneskôr do 30 (resp. 60 podľa vyššie uvedeného) kalendárnych dní od prijatia sťažnosti poisťovňou informovaný o výsledku preverenia sťažnosti, a to písomnou formou v podobe doporučeného listu na ním uvedenú adresu v zaslanej sťažnosti. V prípade, ak sťažovateľ tento list s výsledkom preverenia sťažnosti neprevezme, považuje sa za doručený v deň, kedy bol list vrátený na adresu sídla poisťovne. V prípade, že si sťažovateľ vyžiadal v sťažnosti elektronickú komunikáciu, poisťovňa oznámi výsledok preverenia sťažnosti sťažovateľovi elektronicky a oznámenie sa považuje za doručené odoslaním emailu, ak sa email do 24 hodín od odoslania nevráti ako nedoručený. Ak sa e-mail vráti ako nedoručený, poisťovňa zašle výsledok preverenia sťažnosti sťažovateľovi písomne a postupuje podľa prvej a druhej vety tohto odseku.

Ak smeruje sťažnosť voči konkrétnemu zamestnancovi poisťovne, takýto zamestnanec nie je oprávnený takúto sťažnosť vybavovať.

V prípade nespokojnosti s vybavením Vašej sťažnosti máte právo obrátiť sa na Národnú banku Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava podaním písomnej alebo elektronickej sťažnosti alebo podnetu. (<http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebitela1/podanie-staznosti>)