

Pravidla Allianz pojišťovny, a. s., pro podání stížnosti

1. Obecné informace

- 1.1. Pravidla pro podání stížnosti (dále jen „Pravidla“) upravují postupy Allianz pojišťovny, a. s. (dále jen „Pojišťovny“), související s podáním stížnosti.
- 1.2. Pro účely těchto Pravidel se „Stížností“ rozumí jakákoli forma projevu nespokojenosti klienta, potenciálního klienta, oprávněné osoby, pojišťovacího poradce či obchodního partnera na předchozí komunikaci / jednání / přístup AZP, která žádá o (do)vysvětlení, změnu rozhodnutí, kritizuje postoj, jednání či chování Pojišťovny, jejích zaměstnanců, pojišťovacích poradců, likvidátorů, partnerů a dalších relevantních osob, nebo si na cokoli výslovně stěžuje.
- 1.3. Pro účely těchto Pravidel se „Poradcem“ rozumí pojišťovací zprostředkovatel Pojišťovny, který nabízí pojistné produkty Pojišťovny.
- 1.4. Pro účely těchto Pravidel se „Klientem“ rozumí osoba, která má u Pojišťovny sjednáno jakékoli pojištění nebo která na pojistné smlouvě či ve škodní události figuruje v jakékoli z možných rolí (pojistník, pojištěný, oprávněná osoba, poškozený apod.).

2. Způsob podání stížnosti

- 2.1. **Webovým formulářem** na www.allianz.cz - přes hlavní levé menu na homepage.
- 2.2. **E-mailem** zaslaným na stiznosti@allianz.cz.
- 2.3. **Telefonicky** na telefonní lince 224 405 111 od pondělí do pátku 8.00-18.00 hodin nebo non-stop na bezplatné telefonní lince 800 170 000, kterou provozuje sesterská společnost Mondial Assistance s.r.o.
- 2.4. **Faxem** - pro podání stížnosti slouží centrální faxové číslo 242 455 555. Stížnost lze také zaslat na jiná faxová čísla Pojišťovny, ta však nemusí být obsluhována pracovníky odpovědnými za vyřizování Stížností, čímž může dojít ke zdržení ve vyřízení.
- 2.5. **Písemně** na adresu Allianz pojišťovna, a. s., stížnosti, Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8.
- 2.6. **Osobně** na kterékoli pobočce Pojišťovny nebo u kteréhokoli Poradce. Klient může osobní návštěvu využít pro účely sepsání stížnosti se zaměstnancem nebo Poradcem Pojišťovny na webovém formuláři nebo k předání již sepsané stížnosti.

3. Základní náležitosti podání stížnosti

Stížnost Klienta musí obsahovat nejméně tyto údaje:

- a) Jméno a příjmení Klienta,
- b) číslo pojistné smlouvy nebo číslo pojistné události, ke kterým se stížnost vztahuje, případně rodné číslo/IČ Klienta,
- c) popis problému (čeho se stížnost týká),
- d) e-mailovou adresu, popř. telefonní číslo, na kterém je možné Klienta kontaktovat za účelem získání dalších informací nebo sdělení výsledku šetření Stížnosti.

4. Postup při vyřizování stížnosti Klienta

Proces vyřizování Stížností se řídí interní směrnici Pojišťovny č. 155.01, která je vedena pod názvem „Politika stížností“.

Pojišťovna každou doručenou Stížnost Klienta zaeviduje, informuje Klienta o přijetí jeho Stížnosti a Stížnost prošetří v co nejkratším možném termínu dle charakteru Stížnosti.

Nejjednodušší Stížnosti jsou zaměstnanci Pojišťovny vyřešeny do 24 hodin (započítávají se pouze pracovní dny). Pokud se jedná o složitější případy vyžadující specifickou formu prošetření nebo součinnost více úseků pro vyřízení stížnosti (např. v případě stížností na likvidaci pojistných událostí), je snahou Pojišťovny vyřídit tuto Stížnost do 5 pracovních dnů. Nejsložitější Stížnosti jsou vyřešeny ve lhůtě ne delší než 30 pracovních dnů od podání Stížnosti.

V případě, že Klient využije možnost podání Stížnosti prostřednictvím Poradce podle bodu 2.6., bere na vědomí, že předání Stížnosti Poradcem Pojišťovně může trvat až 5 pracovních dnů. Poradce není oprávněn Stížnost věcně vyřizovat ani předjímat stanovisko Pojišťovny ke Stížnosti.

Klient je vyzooměn o výsledku šetření stížnosti písemně, s výjimkou jednoduchých stížností, které jsou vyřešeny telefonicky ihned při jejich přijetí.

5. Informování Klienta o výsledku šetření

Po vyřešení stížnosti je klient informován o výsledku šetření formou vyřizovacího dopisu zaslaným emailem nebo poštou.

Pokud Klient uvedl emailovou adresu, bude mu zaslán vyřizovací dopis emailem za předpokladu, že v odpovědi Pojišťovny nejsou obsaženy důvěrné informace (např. finanční částky, osobní údaje). V ostatních případech bude zaslána odpověď na poštovní adresu uvedenou ve Stížnosti nebo na poslední oznámenou poštovní adresu Klienta, a to s využitím poštovních služeb.

Pro telefonické vyřešení Stížnosti Klienta je nutné ověřit údaje Klienta (rodné číslo, číslo pojistné smlouvy apod.) Je-li toto ověření neúspěšné, lze poskytnout jen obecné, veřejně přístupné informace. Konkrétní informace o konkrétním smluvním vztahu není možné poskytnout, jelikož by mohlo dojít k prozrazení důvěrných informací.

6. Další ustanovení

Tato Pravidla se použijí přiměřeně i na vyřizování stížností podaných osobou, která dosud není Klientem Pojišťovny. Tato Pravidla jsou publikována na stránkách www.allianz.cz a jsou platná a účinná od 1. 10. 2008.