

S ohledem na skutečnost, že pojišťovna je povinná zavést účinný systém vyřizování stížností a mechanismus umožňující hlášení porušení pravidel distribuce pojištění a jiných souvisejících právních předpisů, zavedla pojišťovna Metlife tato:

Pravidla pro evidenci a vyřizování stížností, reklamací či jiných podnětů.

Chcete-li podat stížnost, která se vztahuje na náš postup v konkrétním případě, a která má směřovat k vyřešení problému a Vaší spokojenosti, je třeba postupovat takto:

Podání můžete sdělit těmito způsoby:

- písemně na adrese Metlife Europe d.a.c., oddělení stížností, Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
- e-mailem na adrese info@metlife.cz
- telefonicky na lince klientského servisu +420 227 111 000
- osobně v sídle společnosti na výše uvedené adrese, kdy pracovník Klientského servisu zaznamená podnět či stížnost a klient svým podpisem stvrdí úplnost a pravdivost záznamu, záznam se vystavuje v jednom vyhotovení a klient dostane kopii tohoto vyhotovení

Co musíte uvést ve svém podání?

Prosíme, aby Vaše podání vždy obsahovalo:

- číslo pojistné smlouvy, ke které se vztahuje
- označení dalších rozhodných skutečností pro posouzení
- podrobný popis Vaší případné nespokojenosti či vzniklého nedostatku
- přílohu případných podkladů
- aktuální kontaktní údaje (korespondenční adresa, e-mail, telefon)

Kdy stížnost, reklamaci, či jiný podnět vyřídíme?

Reklamaci zákazníka vyřídíme nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odešleme zákazníkovi písemné vyjádření.

Ostatní podněty či dotazy vyřídíme rovněž do 30 dnů, ledaže se jedná o složitější případy, kdy můžeme lhůtu prodloužit až na 60 dnů, o čemž vás v původní lhůtě informujeme.

V této souvislosti si Vás dovoluujeme upozornit, že vyjádření nesouhlasu s výší pojistného plnění nepředstavuje reklamaci, na kterou se vztahuje lhůta dle § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a s tím související důsledky.

Podnět týkající se porušení pravidel distribuce pojištění

Chcete-li podat podnět, který má směřovat k nahlášení možného porušení zákonných pravidel distribuce pojištění, ať již ze strany zaměstnanců naší pojišťovny či pojistných zprostředkovatelů, zašlete jej prosím na tuto e-mailovou adresu: cz_compliance@metlife.cz

Takový podnět lze podat jak anonymně, tak s uvedením Vašich identifikačních údajů, které však z důvodu ochrany oznamovatele budou oddělením Compliance naší společnosti odstraněny dříve, než bude podnět zpřístupněn zaměstnancům, kteří obsažené informace potřebují k plnění svých pracovních povinností. S podněty bude naloženo tak, jakoby se o jejich obsahu pojišťovna dozvěděla z vlastní činnosti, tj. s přísným utajením zdroje, ledaže by další zpracování Vašich osobních údajů bylo nezbytné pro ochranu práv pojišťovny či subjektu údajů či vyžadováno zákonem, a to zejména v souvislosti s trestním řízením. Rovněž osobní údaje osob, které jsou či mohou být odpovědné za výše uvedené porušení pravidel, budou zpracovány pouze v souladu s těmito účely. Na vyřízení tohoto podnětu se nevztahuje výše uvedená třicetidenní lhůta a reakci na něj Vám zašleme pouze na Vaši výslovnou žádost.

Další příslušné orgány pro vyřizování podnětů

Své stížnosti a podněty na jednání pojišťovny můžete taktéž adresovat České národní bance, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je orgánem dohledu v oblasti ochrany spotřebitele a odborné péče. Více informací naleznete na www.cnb.cz.

Pro oblast životního pojištění (pojištění pro případ smrti z jakékoliv příčiny a/nebo dožití) bezplatně rozhoduje spory Finanční arbit, který sídlí na adrese Legerova 69, 110 00 Praha. Více informací naleznete na www.finarbitr.cz.

Pro oblast neživotního pojištění (veškerá připojištění související s úrazem nebo nemocí, vyjma smrti z jakékoliv příčiny) bezplatně pomáhá řešit spory Česká obchodní inspekce, která sídlí na adrese Štěpánská 567/15, 110 00 Praha 1. Více informací naleznete na www.coi.cz. Dále je možné obrátit se na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1. Více informací naleznete na www.ombudsmancap.cz.