

Řád pro vyřizování reklamací a stížností

1. Úvod

Tento řád stanoví pravidla vyřizování reklamací a stížností pojišťovny MetLife Europe d.a.c. a MetLife Insurance d.a.c., pobočka pro Českou republiku. Stanoví postup, jak mají zákazníci a další osoby s právním zájmem na řádném a včasném poskytování služeb pojišťovnou (dále společně jen „Podatel“) postupovat v případě reklamace plnění z pojistné smlouvy nebo stížnosti na činnost pojišťovny (dále společně rovněž „Podání“).

2. Doručení podání

Jak může být podání uplatněno:

- a) Osobně na adrese Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
- b) e-mailem na info@metlife.cz
- c) poštou na adresu uvedenou v bodě a) výše
- d) telefonicky na +420 227 111 000
- e) datovou schránkou
- f) prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele

3. Lhůty pro vyřízení

3.1 Započetí běhu lhůt

Lhůty pro vyřízení Podání začínají běžet až jeho doručením Pojišťovně, tedy i v případě předání pojišťovacímu zprostředkovateli, protože vyřizování reklamací a stížností není součástí zprostředkovatelské činnosti ve smyslu Zákona o distribuci pojištění a zajištění.

3.2 Délka lhůt

- a) Reklamace – reklamace bude vyřízena do 30 dnů od okamžiku jejího obdržení pojišťovnou.
- b) Stížnost bude vyřízena do 30 dnů od okamžiku jejího obdržení pojišťovnou. V případě složitějších případů může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 dnů. V tomto případě je podatel informován do 30 dnů, že jeho stížnost bude vyřízena ve lhůtě dle věty předchozí.

3.3 Včasnost podání

Reklamaci je možné podat pouze do 3 let od okamžiku, kdy ji bylo možno uplatnit poprvé, následně se práva z vadného plnění promlčí.

Opožděně podaná reklamace bude považována za stížnost – právo podat stížnost se nepromlčuje, ovšem nelze již s úspěchem uplatňovat námitky proti vadnému plnění.

4. Rozdíl mezi reklamací a stížností

Podání bude vždy posouzeno podle jeho obsahu, nikoliv podle formálního označení. Rozdíl mezi reklamací a stížností je však následující:

- a) Reklamacie – představuje uplatnění práv z vadného plnění z pojistné smlouvy (tedy nesouhlas s jeho výší či včasností) ve smyslu občanského zákoníku. Reklamací může uplatnit pouze pojistník, který může vyjádřit i nespokojenost s plněním poskytnutým z jeho pojistné smlouvy jiné osobě.
- b) Stížnost – představuje nespokojenost s jakýmkoli jednáním pojišťovny. Může ji uplatnit nejen pojistník, ale i jakákoli jiná osoba, která má právní zájem na plnění pojistné smlouvy.

5. Požadavky na Podání

5.1 Identifikace Podatele

Aby mohlo být Podání řádně vyřízeno, je třeba uvést osobní údaje, které pojišťovně umožní provést ztotožnění Podatele, zejména tedy jméno, příjmení a aktuální kontaktní informace.

5.2 Předmět a obsah Podání

Podatel musí ve svém vlastním zájmu sdělit výstižnou formou co možná nejvíce podrobností o reklamovaném plnění či předmětu stížnosti. Podání by tedy mělo obsahovat:

- číslo pojistné smlouvy, ke které se vztahuje
- označení všech rozhodných skutečností pro posouzení
- podrobné zdůvodnění Vaší nespokojenosti či namítaného pochybení
- podklady, na základě kterých bude možné oprávněnost podání posoudit

5.2 Nedostatky Podání

- a) Pokud Podání nebude obsahovat informace a podklady nezbytné k jeho řádnému a včasnému vyřízení, požádáme Vás o doplnění. Jestliže však taková doplnění neobdržíme tak, abychom mohli Podání včas vyřídit, zamítneme reklamaci či stížnost jako neoprávněnou.
- b) Reklamacie či stížnost bude zamítnuta jako neoprávněná i tehdy, pokud byla Klientem podána opakovaně nebo v téže věci rozhodl soud, rozhodce, finančního arbitr, byl-li uzavřen smír či dohoda o narovnání anebo uplynula promlčecí doba.

6. Prostředky nápravy

V případě nespokojenosti s vyřízením Podání se může Podatel obrátit na tyto orgány:

- a) Dohled nad činností Pojišťovny vykonává Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz

b) Dohled nad kvalitou poskytovaných služeb v oblasti neživotního pojištění vykonává Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz

c) Orgánem alternativního řešení sporů v oblasti neživotního pojištění je Ombudsman ČAP, Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, www.ombudsmancap.cz

d) Orgánem mimosoudního řešení sporů v oblasti životního pojištění je Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz