

S ohledem na skutečnost, že pojišťovna je povinna vést účinný systém vyřizování stížností a mechanismu umožňující hlášení porušení pravidel distribuce pojištění a jiných souvisejících právních předpisů, zavedla pojišťovna MetLife tato:

Pravidla pro evidenci a vyřizování stížností 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 centra 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
- datovou schránkou
- prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele
- prostřednictvím jiného komunikačního kanálu

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 či jiný podnět vyřídíme?

Stížnosti a ostatní podněty či dotazy vyřídíme ve lhůtě do 30 dnů. V případě, že se jedná o složitější případy, můžeme lhůtu prodloužit až na 60 dní. O prodloužení lhůty Vás informujeme.

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, jako by 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 864/28, 115 03 Praha 1, která vykonává dohled nad činností pojišťovny, www.cnb.cz.

Orgánem dohledu pro ochranu osobních údajů je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7, www.uouu.gov.cz.

Orgány pro mimosoudní řešení sporů:

Pro oblast neživotního pojištění řeší mimosoudní spory Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, www.coi.cz a Ombudsman ČAP, se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1, www.ombudsmancap.cz.

Pro oblast životního pojištění řeší mimosoudní spory Kancelář finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz.