W DOBROM AJ V ZLOM

Postup pri vybavovaní sťažnosti

Všeobecné informácie

Tento dokument upravuje postupy a procesy súvisiace s podávaním a vybavovaním sťažností voči: **Wüstenrot poisťovňa, a.s.**, so sídlom Digital Park I, Einsteinova 21, 851 01 Bratislava, IČO: 31383408, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 757/B

Pojem sťažnosť

- **Sťažnosť je** podanie sťažovateľa, ktorým vyjadruje nespokojnosť v súvislosti s poistnou zmluvou alebo službami poskytnutými jeho osobe. Obsahom sťažnosti môže byť aj domáhanie sa svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa sťažovateľ domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou WP. Sťažnosť sa posudzuje podľa obsahu podania, a nie podľa jeho názvu.
- **Sťažnosťou nie je** podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu. Sťažnosťou **nie sú** predovšetkým nasledovné podania, ktorých obsahom je: • žiadosť o poskytnutie informácií alebo vysvetlení v súvislosti s poistnou zmluvou,
  - žiadosť o poskytnutie informácií alebo vysvetlení v súvislosti s poistnou udalosťou, (okrem takých žiadostí, ktoré obsahujú požiadavku na prehodnotenie procesov šetrenia a/alebo výsledku šetrenia sťažnosti – t.j. takéto žiadosti sa považujú za sťažnosť)
  - žiadosť o výplatu poistného plnenia,
  - výpoveď z poistnej zmluvy, bez ohľadu na to, že obsahuje vyjadrenie nespokojnosti klienta ako dôvod výpovede.
- **Anonymná sťažnosť** je sťažnosť, ktorá neobsahuje meno, priezvisko a adresu sťažovateľa (ak je sťažovateľom právnická osoba jeho názov a sídlo).

Postup pri vybavovaní sťažnosti

1. Sťažnosť môže podať sťažovateľ. Sťažovateľom je najmä poistník, poistený, osoba oprávnená z poistnej zmluvy alebo poškodená osoba. Sťažovateľ môže podať sťažnosť písomne prostredníctvom pošty, portálu *W-podateľňa* na webovom sídle poisťovne alebo osobne na niektorom z obchodných zastúpení poisťovne počas celej prevádzkovej doby.
2. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvedie svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo) sa vybaví prešetrením skutočností uvedených v takejto sťažnosti.
3. Sťažovateľ je povinný poskytnúť poisťovni súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti v prípade, ak o to poisťovňa požiada. Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu do 10 dní od doručenia žiadosti o súčinnosť alebo v inom určenom termíne neposkytne poisťovni požadovanú súčinnosť, bude poisťovňa vychádzať zo skutočností preukázaných ku dňu prijatia sťažnosti.
4. Lehota na vybavenie sťažnosti vrátane prijatia opatrení na vykonanie nápravy je najviac 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti do poisťovne.
5. Výsledok vybavenia sťažnosti poisťovňa písomne (listom alebo e-mailom, prípadne prostredníctvom klientskeho portálu) oznamuje sťažovateľovi. V prípade, ak sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.

V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ, ktorý je spotrebiteľom a zároveň voči poisťovni vystupuje ako poistník alebo poistený, možnosť riešiť vec mimosúdne a obrátiť sa na niektorý zo subjektov alternatívneho riešenia sporov:

- Poisťovací ombudsman SLASPO; ktorý sa špecializuje iba na spory z poistných zmlúv, adresa: Slovenská asociácia poisťovní, Útvar poisťovacieho ombudsmana, Bajkalská 19B (severná veža, 4. poschodie), 821 01 Bratislava, https://www.poistovaciombudsman.sk/
- Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad; rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov, adresa: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad, https://www.sospotrebitelov.sk/

- Združenie na ochranu práv občana – AVES; rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov, adresa: Združenie na ochranu práv občana – AVES, Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, P.O.BOX 29, https://www.zdruzenieaves.sk/

Dohľad nad poisťovníctvom podľa zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dohľade nad finančným trhom“) vykonáva Národná banka Slovenska.

Tento dokument nadobúda účinnosť dňa 15.12.2025