



Vážení klienti,

zajímají nás Vaše názory. Pokud jste byli s našimi službami spokojeni, budeme velmi rádi, když nám napíšete svůj kladný ohlas na e-mail: info@servisnipojistovna.cz.

V případě, že chcete z nějakého důvodu vyjádřit svou nespokojenost, můžete takový podnět opět zaslat prostřednictvím e-mailu na adresu: info@servisnipojistovna.cz. Stížnosti však přijímají všichni zaměstnanci pojišťovny a to v ústní, telefonické, písemné i elektronické podobě. V případě ústní nebo telefonické stížnosti s Vámi sepíše náš zaměstnanec zápis, který bude obsahovat údaje o Vás jako o stěžovateli a stručný popis důvodu Vaší nespokojenosti.

Pokud neuvedete své jméno, bude taková stížnost považovaná za anonymní.

Nebude-li z jejího obsahu zřejmé, čeho konkrétně se domáháte, budete v přiměřené lhůtě minimálně 7 dní vyzváni k doplnění potřebných údajů.

Stížnost by měla obsahovat za účelem rychlého vyřízení tyto náležitosti:

- Jméno nebo název stěžovatele;
- Adresa;
- Telefonní číslo;
- E-mailovou adresu;
- Podrobný popis důvodu stížnosti;

Veškeré stížnosti pojišťovna eviduje.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 15 pracovních dní. V této lhůtě Vám bude odpověď zaslána poštou nebo v elektronické podobě. Pokud nebudeme schopni Vaši záležitost v této lhůtě vyřídit, budete o tom informováni nejpozději v poslední den lhůty a stanovíme novou lhůtu pro vyřízení, která nesmí překročit 15 pracovních dní. Bude Vám zdůvodněno, proč nelze stížnost vyřešit v původní lhůtě. Tuto informaci obdržíte písemně.

Na anonymní podněty nebude odpovídáno, přesto se jimi bude pojišťovna interně zabývat.

Pevně věříme, že s naší prací budete vždy jen spokojeni a případných negativních podnětů bude co nejméně.

S pozdravem Vaše

Servisní pojišťovna a.s.