

# reklamace.

## Něco se nám nepovedlo?

Může se to stát, jsme jen lidé a ti dělají chyby. Neváhejte nám proto říct, co se Vám nelíbí. Vyřídíme to dle následujících pravidel:

- Můžete nám poslat mail na [jsemnespokojeny@simplea.cz](mailto:jsemnespokojeny@simplea.cz) nebo dopis na adresu Simplea pojišťovna, a.s., Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 – Chodov.
- Jsme Vám k dispozici také na tel. čísle +420 800 023 074 nebo osobně v sídle naší Společnosti. V případě telefonické stížnosti hovor nahrajeme, v případě osobního podání bude učiněn písemný záznam.
- Do stížnosti prosím uveďte, kdo jste a jaký je důvod Vaší nespokojenosti. Připojte také dokumenty, ze kterých vyplývají tvrzené skutečnosti nebo jejichž správnost zpochybňujete. Pomůže nám to celou záležitost vyřídit co nejdříve.
- Potvrdíme Vám, že jsme informace od Vás zaevidovali a na vyřízení si bereme lhůtu 30 kalendářních dní. Pouze v obzvláště složitých případech můžeme lhůtu prodloužit, o tom Vás však budeme včas informovat.
- Pokud budeme potřebovat něco upřesnit nebo doplnit, obrátíme se na Vás.
- Výsledek vyřízení stížnosti Vám zašleme písemně, a to buď mailem, nebo dopisem na Vaši adresu. Můžeme Vám ovšem také zavolat.
- V naší odpovědi naleznete i informace, jak můžete postupovat dál, pokud nebudete s výsledkem vyřízení spokojeni.
- V případě hlášení whistleblowingu pište prosím na mailovou adresu [whistleblowing@simplea.cz](mailto:whistleblowing@simplea.cz) nebo na adresu Oddělení Compliance, Simplea pojišťovna, a.s., Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 – Chodov s označením zásilky „whistleblowing“. Toto podání může být i anonymní a v případě, že nebude, zavazujeme se chránit Vaši identitu.