

Číslo pojistné smlouvy/Číslo pojistné události:

Obsah stížnosti:

Jméno osoby, která věc vyřizovala za pojišťovnu, pokud víte:

Seznam důkazů (vypsat):

Stěžovatel (jméno, příjmení, kontaktní adresa):

email (uveďte se v případě, že stěžovatel souhlasí s doručením odpovědi na stížnost emailem)

Datum:

Podpis stěžovatele

Stížnost může být podána jakoukoliv formou, to znamená ústně v sídle pojišťovny nebo písemně. K podání stížnosti můžete využít shora uvedený formulář.

Z vaší stížnosti musí být zřejmé vaše jméno, příjmení a kontaktní adresa, dále uveďte, které věci se týká a čeho se dožadujete, stížnost musí být podepsána a datována. Pokud znáte bližší identifikátor, pod kterým vede věc pojišťovna, uveďte ho rovněž (číslo pojistné smlouvy, číslo pojistné události, číslo registrace předchozí stížnosti apod.).

Stížnost může být doručena do pojišťovny emailem na adresu [info@maxima-as.cz](mailto:info@maxima-as.cz), poštou do sídla společnosti na adrese Italská 24, 120 00 Praha 2, osobně, datovou schránkou q23e43v nebo prostřednictvím distributora pojištění nebo externího likvidátora.

Stížnost vyřídí kompetentní pracovník ve lhůtě do 30 dnů. Odpověď na stížnost obdržíte písemně, stanovisko pojišťovny bude odůvodněno.

#### Mimosoudní způsoby vyřizování stížnosti:

Stížnost můžete podat rovněž k **České národní bance**, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1 ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)), která je orgánem pohledu nad činností pojišťoven. ČNB nemá kompetence rozhodnout spor mezi stěžovatelem a pojišťovnou.

Spotřebitelé, kteří pojistnou smlouvu uzavřeli mimo svou podnikatelskou činnost, mohou využít mimosoudní řešení sporu prostřednictvím příslušných nezávislých subjektů a to u:

- **České obchodní inspekce** (Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz));
- **Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven** (Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, [www.ombudsmancap.cz](http://www.ombudsmancap.cz));
- **Finančního arbitra ČR** (Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), pokud se stížnost týká životního pojištění.
- U evropské platformy pro řešení spotřebitelských sporů <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, pokud byla pojistná smlouva uzavřena on-line

#### Soudní vyřizování věci:

Stěžovatel může právo na plnění uplatnit i podanou žalobou v rámci občanského soudního řízení u Obvodního soudu pro Prahu 6 (Justiční areál na Mičáncích, 28.pluku 1533/29b, 100 83 Praha 10 – Vršovice).