

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Szanowni Państwo,

Zapewniamy, że dokładamy wszelkich starań abyście Państwo byli zadowoleni z naszych usług.

W związku z powyższym, zachęcamy do przekazywania uwag i zapytań oraz dzielenia się z nami Państwa spostrzeżeniami zarówno drogą pisemną, mailową, jak i telefoniczną. Państwa opinie są dla nas bardzo cenne, ponieważ pozwalają nam doskonalić i ulepszać obsługę oferowanych ubezpieczeń. Wyrażamy nadzieję, że chętnie podzielimy się Państwo z nami dobrymi wiadomościami, jak i tymi, które budzą wątpliwości co pozwoli nam na dostosowanie obsługi do Państwa potrzeb. Dbamy o to, by na każdą złożoną uwagę czy zapytanie, odpowiedź została udzielona niezwłocznie. W przypadku wydłużenia terminu na odpowiedź, termin ten nie przekroczy okresu przeznaczanego na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Przez reklamację należy rozumieć wystąpienie skierowane do Towarzystwa Ubezpieczeń, w którym zgłaszacie Państwo zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń. Uprawnionym do złożenia reklamacji jest Klient.

Przez Klienta należy rozumieć osobę fizyczną będącą ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, a także każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, tak indywidualny jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa Ubezpieczeń, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą jego oferty marketingowej.

Dla Państwa bezpieczeństwa oraz w trosce o zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług udostępniamy Państwu różne formy składania uwag i zapytań oraz reklamacji. Poniżej przedstawiamy propozycje kontaktu z nami, aby każdy z Państwa mógł wybrać najdogodniejszy sposób dla siebie:

- a) pisemnie: osobiście w jednostce Towarzystwa Ubezpieczeń, obsługującej Klientów albo przesyłką pocztową na adres Departament Obsługi Klienta Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. 01-208 Warszawa ul. Przyokopowa 33;
- b) w formie elektronicznej: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@openlife.pl albo przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń;

c) ustnie: telefonicznie pod numerem infolinii 801 222 333 lub +48 22 101 41 60 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce Towarzystwa Ubezpieczeń obsługującej Klientów.

1. Aktualne dane teleadresowe, znajdziecie Państwo na naszej stronie internetowej www.openlife.pl.
2. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika, kuriera lub posłańca.
3. Reklamacja powinna być skierowana do Departamentu Obsługi Klienta Towarzystwa Ubezpieczeń.
4. Reklamacja powinna zawierać niezbędny do jej rozpatrzenia zakres danych tj.: imię i nazwisko, adres oraz nr PESEL osoby składającej reklamację. Składając reklamację, możecie Państwo dodatkowo podać inne dane pozwalające na waszą identyfikację, w szczególności: numer polisy lub Rachunku udziałów.
5. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Państwa zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Towarzystwo Ubezpieczeń.
6. Towarzystwo Ubezpieczeń na Państwa żądanie, potwierdza fakt złożenia reklamacji. Potwierdzenie, następuje w formie pisemnej albo w formie elektronicznej lub telefonicznie na Państwa wniosek.
7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest przez Towarzystwo Ubezpieczeń w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną na Państwa wniosek.
8. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przez Towarzystwo Ubezpieczeń odpowiedzi przed upływem tego terminu.
9. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo Ubezpieczeń poinformuje Państwa o:
 - a) przyczynach opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

10. Niezależnie od powyższego trybu, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego oraz prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta, począwszy od dnia 1 stycznia 2016 r. również wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.
11. Niezależnie od powyższego trybu, osobie składającej reklamację będącej konsumentem przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.

12. Towarzystwo Ubezpieczeń podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Wyrażamy nadzieję, że powyższe wyjaśnienia są wystarczające, a współpraca będzie się układać w sposób satysfakcjonujący dla Państwa.



A



B



C

