



Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
ul. Postępu 15B  
02-676 Warszawa  
T +48 22 543 05 43  
centrumklienta@generali.com  
generali.pl

## **KOMUNIKAT W SPRAWIE ZMIANY POLITYKI ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI STOSOWANEJ PRZEZ GENERALI ŻYCIE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A.**

Niniejszym informujemy, że w związku z wejściem w życie, w dniu 11 października 2015 r., ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1348), Zarząd Generali Życie Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. w dniu 9 października 2015 r. podjął uchwałę w przedmiocie zmiany Polityki rozpatrywania skarg i reklamacji stosowanej przez Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., nadając jej brzmienie określone poniżej.

Zmiany obowiązują od dnia 11 października 2015 r.

### **Polityka rozpatrywania skarg oraz reklamacji stosowana przez Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

Najważniejszym celem opracowania i wprowadzenia poniższych zasad (dalej „**Polityka**”) w Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S. A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Towarzystwo**”) jest podejmowanie działań zmierzających do stałego podnoszenia jakości oferowanych usług, zwiększania satysfakcji klientów oraz ulepszania oferty dotyczącej oferowanych umów ubezpieczenia.

1. Klient może zgłosić skargę lub reklamację:
  - a. pisemnie wysyłając korespondencję na adres Towarzystwa: ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa;
  - b. ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Towarzystwa obsługującej klientów,
  - c. osobiście lub za pośrednictwem posłańca składając pisemną skargę lub reklamację w siedzibie Towarzystwa lub w jednostce Towarzystwa obsługującej klientów;
  - d. za pośrednictwem pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej.
  - e. w inny sposób wskazany w łączących Klienta z Towarzystwem umowach, w szczególności w ogólnych warunkach umowy ubezpieczenia lub w regulaminach związanych z trybem zawierania umowy, w tym w szczególności w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Klientami są osoby fizyczne, osoby prawne oraz inne jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, korzystające z usług Towarzystwa, w szczególności ubezpieczający, ubezpieczeni, uposażeni i uprawnieni z umów ubezpieczenia (dalej „**Klienci**” lub pojedynczo „**Klient**”). Niniejszą Politykę stosuje się także do osób, które zamierzają zawrzeć umowę ubezpieczenia z Towarzystwem.
3. Skargę lub reklamację należy złożyć w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja osoby wnoszącej skargę albo reklamację, jak i jej przedmiot.
4. Odpowiedź na skargi i reklamacje Klientów, udzielana jest przez Towarzystwo bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich wpływu do Towarzystwa. W przypadku, gdy skarga lub reklamacja została złożona za pośrednictwem organu lub urzędu, odpowiedź udzielana jest w terminie wyznaczonym przez ten organ lub urząd, a w przypadku niewyznaczenia takiego terminu, w terminie określonym w zdaniu poprzedzającym, z zastrzeżeniem ust. 5 oraz 6 poniżej.

5. Powyższe terminy nie mają zastosowania, gdy rozpatrzenie skargi lub reklamacji zależy od uprzedniego zajęcia stanowiska przez inny podmiot lub instytucję lub gdy powszechnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli rozpatrzenie skargi lub reklamacji nie może nastąpić w terminie 30 dni od daty ich wpływu, możliwe jest wydłużenie terminu udzielenia odpowiedzi, nie dłużej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji. W takim przypadku Klient zostanie poinformowany o:
  - a. przyczynach niedotrzymania terminu,
  - b. okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c. nowym terminie rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi,w terminie do 30 dni od dnia złożenia skargi lub reklamacji.
7. Odpowiedź na skargi oraz reklamacje udzielana jest w formie pisemnej. Odpowiedź może być dostarczoną pocztą elektroniczną wyłączenie na wniosek Klienta.
8. Klient ma prawo, w przypadku złożenia skargi lub reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, na swoje życzenie wystąpić o potwierdzenie złożenia skargi lub reklamacji do Towarzystwa.
9. Niezależnie od skargi lub reklamacji wniesionej do Towarzystwa, Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego, a także prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
10. Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa;
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 10, powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
  - a) możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę lub reklamację, w przypadku, gdy Towarzystwo przewiduje taką możliwość, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - b) możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku, gdy Towarzystwo przewiduje taką możliwość;
  - c) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - d) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowego właściwego do rozpoznania sprawy.
12. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

13. Towarzystwo zapewnia, że wszystkie skargi oraz reklamacje są rozpatrywane z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
14. Towarzystwo dokłada starań, aby proces rozpatrywania skarg i reklamacji cechował się rzetelnością, obiektywizmem, poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów oraz wytycznych regulatorów.
15. W przypadku procesu zgłoszenia szkody niniejszą Politykę stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem pierwszeństwa przepisów Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny, Ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej oraz Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych z dnia 22 maja 2003 roku, Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, wraz z późniejszymi zmianami.
16. Niniejsza Polityka została zatwierdzona uchwałą Zarządu Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna nr GL/ob./4/10/2015z dnia 9 października 2014 roku i obowiązuje od dnia 11 października 2015 roku.