

Warszawa, 9 stycznia 2017 r.

Komunikat dla Klientów

Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. przywiązuje dużą wagę do informacji kierowanych przez Klientów w zakresie oferowanych produktów, świadczonych usług oraz jakości obsługi.

Zgłoszone sygnały stanowią dla Towarzystwa Ubezpieczeń inspirację do doskonalenia oferty produktowej i obszaru funkcjonowania. W ramach otwartego dialogu z naszymi Klientami prowadzimy również działania nastawione na rozstrzygnięcie sporów w sposób polubowny.

Jedną z efektywnych form powyższego rozwiązania w sprawach, w których każda ze stron wyraża wolę prowadzenia rozmowy, są postępowania mediacyjne.

Naturą mediacji jest poszukiwanie satysfakcjonującego rozwiązania na drodze dobrowolnych negocjacji prowadzonych przy udziale bezstronnej i neutralnej osoby trzeciej (mediatora).

Uczestnicy mediacji rozmawiają o swoich oczekiwaniach, potrzebach i interesach, a jej zasadniczym celem jest zawarcie ugody. Kierując się dobrem i interesem naszych Klientów oraz dążąc do polubownego zakończenia sporu, Towarzystwo Ubezpieczeń szczegółowo analizuje każdy otrzymany wniosek o mediację.

Wypełniając obowiązek Ustawy z dnia 09 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że Towarzystwo Ubezpieczeń jest obowiązane uczestniczyć we wszczętych przez Rzecznika Finansowego pozasądowych postępowaniach w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Poniżej wskazujemy dane teleadresowe Biura Rzecznika Finansowego:

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
tel.+48 22 333-73-26; +48 22 333-73-27
fax +48 22 333-73-29
www.rfgov.pl

Jednocześnie informujemy, że w razie powstałego sporu pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń a jego Klientem, Towarzystwo Ubezpieczeń może wyrazić zgodę na uczestnictwo w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przed Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, o czym Towarzystwo Ubezpieczeń poinformuje Klienta w piśmie zawierającym odpowiedź na reklamację.

Niezależnie od powyższego Towarzystwo Ubezpieczeń wyraża zgodę na uczestnictwo w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przed Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego na wniosek Klienta.

Poniżej wskazujemy dane teleadresowe Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego:

Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego
Pl. Powstańców Warszawy 1 skr. poczt. 419
00-950 Warszawa
tel. +48 22 262-48-56
email: sad.polubowny@knf.gov.pl
www.knf.gov.pl/mediacje