Open Life TU Życie S.A.
Al. Jana Pawła II 25
00-854 Warszawa

infolinia 801 222 333
info@openlife.pl
www.openlife.pl

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Szanowny Kliencie,

Poniżej przekazujemy informacje o sposobach złożenia Reklamacji, zasadach ich rozpatrywania oraz możliwościach polubownego zakończenia sporu i trybie odwoławczym.

Zachęcamy także do zapoznania się z przedstawionymi w ramce definicjami pojęć Reklamacji i Klienta – w takim ujęciu, w jakim są używane w tekście.

Jednocześnie przypominamy, że na naszej stronie internetowej: www.openlife.pl publikujemy odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania przez naszych Klientów (w zakładce „Obsługa klienta/Najczęściej zadawane pytania"). Zachęcamy do zapoznania się z nimi, można tam znaleźć wiele potrzebnych informacji.

Jeśli masz jakieś spostrzeżenia, pytania czy uwagi dotyczące naszych usług – odezwij się do nas!

1. Reklamacja może być złożona:

1) **na piśmie - w postaci papierowej**:

a) osobiście w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń albo

b) wysłana przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe) na adres Towarzystwa Ubezpieczeń, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;

Adres Towarzystwa Ubezpieczeń:

Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.
Departament Obsługi Klienta
Al. Jana Pawła II 25
05-854 Warszawa

2) **na piśmie - w postaci elektronicznej:**

a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres **info@openlife.pl** albo

b) przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń (www.openlife.pl) albo

c) za pośrednictwem Serwisu internetowego (wyłącznie Klienci posiadający dostęp do Serwisu internetowego) albo

d) na Adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa Ubezpieczeń **AE:PL-34215-61179-ATJIC-18**

3) **ustnie:**

a) telefonicznie pod numerem Infolinii **801 222 333** (w godzinach wskazanych na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń) albo

b) osobiście do formularza reklamacyjnego podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń.

SŁOWNICZEK

Reklamacja

– skarga lub reklamacja lub każde inne wystąpienie Klienta do Towarzystwa Ubezpieczeń zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń oraz jakiekolwiek, niekoniecznie finansowe roszczenie, które może polegać również na samym oczekiwaniu ustosunkowania się do stawianych zarzutów, w tym skargi odnoszące się do treści dokumentów przekazywanych Klientowi przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, zawierających informacje dotyczące ubezpiecze.

Klient

– Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub Uprawniony, a także każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, tak indywidualny jak i instytucjonalny, który poszukiwał ochrony ubezpieczeniowej, korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa Ubezpieczeń, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej.

2. **Przy składaniu Reklamacji kierowanych przez Klientów do Towarzystwa Ubezpieczeń obowiązują następujące zasady:**
   1) Reklamację może złożyć osobiście Klient lub jego pełnomocnik, który dysponuje oryginałem pełnomocnictwa udzielonego w zwykłej formie pisemnej lub kopią pełnomocnictwa poświadczoną za zgodność z oryginałem przez adwokata, radcę prawnego, osobę wykonującą czynności agencyjne w imieniu Agenta, pracownika Ubezpieczającego/Brokera/Towarzystwa Ubezpieczeń lub notariusza.
   2) Reklamacja powinna zawierać w szczególności imię i nazwisko, numer polisy/wniosku/deklaracji, opis przedmiotu Reklamacji oraz adres korespondencyjny lub adres e-mail.
   3) Towarzystwo Ubezpieczeń na żądanie Klienta potwierdza fakt złożenia Reklamacji – w postaci pisemnej (w postaci papierowej lub elektronicznej) lub ustnie za pośrednictwem Infolinii (zgodnie z wnioskiem Klienta).

Pamiętaj o podaniu wymaganych danych w Reklamacji.

3. **Odpowiedź na Reklamację Towarzystwo Ubezpieczeń udziela na piśmie:**
   1) w postaci papierowej – jeśli Reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, na adres korespondencyjny Klienta, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej, wówczas odpowiedź jest udzielana zgodnie z pkt 2);
   2) w postaci elektronicznej – jeśli Reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej, wówczas odpowiedź jest udzielana zgodnie z pkt 1);
   3) w przypadku, o którym mowa w pkt 2), odpowiedź jest udzielana:
      a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, przy czym:
         a. jeśli Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta zapisanego w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń – odpowiedź udzielana jest zwrotnie na ten sam adres e-mail;
         b. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem Serwisu internetowego – odpowiedź udzielana jest na adres e-mail wskazany w złożonej Reklamacji;
         c. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń i adres e-mail Klienta wskazany w Reklamacji jest niezgodny z adresem e-mail Klienta zapisanym w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń lub Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta, który nie jest zapisany w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń (tzw. niezidentyfikowany adres e-mail) oraz:
            - jeśli w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń zapisany jest numer telefonu komórkowego Klienta odpowiedź udzielana jest:
               » na adres e-mail wskazany w formularzu albo zwrotnie na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja;
               » załącznik do wiadomości e-mail z odpowiedzią na Reklamację szyfrowany jest jednorazowym hasłem wysyłanym wiadomością sms na numer telefonu komórkowego Klienta zapisany w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń;
            - jeśli w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń brak zapisanego numeru telefonu komórkowego Klienta, Towarzystwo Ubezpieczeń poinformuje Klienta zwrotnie na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja o tym, że ze względów bezpieczeństwa i ochrony danych Klienta, odpowiedź na Reklamację nie może zostać udzielona na niezidentyfikowany adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja, wraz z prośbą o złożenie, w terminie 7 dni roboczych od wysłania niniejszej wiadomości, dyspozycji aktualizacji adresu e-mail zapisanego w systemach Towarzystwa

Odpowiadamy na Reklamację najszybciej jak to jest możliwe.

Ubezpieczeń albo o wysłanie informacji zwrotnej do Towarzystwa Ubezpieczeń dotyczącej zmiany sposobu udzielenia odpowiedzi na przesłaną Reklamację i wskazanie innej formy odpowiedzi. W przypadku braku aktualizacji danych przez Klienta lub braku wskazania innej formy udzielenia odpowiedzi (nie później niż przed dniem wysłania odpowiedzi na Reklamację) - odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona na piśmie w postaci papierowej i wysłana na adres korespondencyjny Klienta wskazany w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń.

b) w postaci elektronicznej na Adres do doręczeń elektronicznych Klienta wpisany do bazy adresów elektronicznych, w przypadku gdy Reklamacja została wysłana na Adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa Ubezpieczeń;

4) jeśli Reklamacja została złożona ustnie odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej albo elektronicznej zgodnie z wnioskiem Klienta.

4. Termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację:

1) Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

2) W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo Ubezpieczeń:

a) poinformuje o przyczynach opóźnienia,

b) wskaże 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.

5. W przypadku powstania sporu istnieją następujące możliwości jego polubownego zakończenia:

1) W zakresie powstałego sporu z Towarzystwem Ubezpieczeń możliwe jest przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Ugoda zawarta przed mediatorem w takim postępowaniu ma moc ugody sądowej po zatwierdzeniu jej przez sąd. Warunki formalne i szczegóły przebiegu mediacji znajdują się na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem www.knf.gov.pl.

2) Klient może wnieść skargę do Rzecznika Finansowego, a także wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego postępowania mediacyjnego mającego na celu rozwiązanie sporu. Warunki formalne i szczegóły przebiegu mediacji znajdują się na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem www.rf.gov.pl. Udział Towarzystwa Ubezpieczeń w tym postępowaniu jest obowiązkowy.

3) Jeśli Klient nie wyraża woli uczestnictwa w postępowaniu mediacyjnym, ale jednocześnie jest zainteresowany polubownym zakończeniem sporu, prosimy **o przesłanie do Towarzystwa Ubezpieczeń propozycji ugodowej, która zostanie indywidualnie rozpatrzona.**

Masz możliwość udziału w mediacjach przy Rzeczniku Finansowym lub KNF.

6. Informacja o trybie odwoławczym:

1) Klientowi przysługuje prawo odwołania od otrzymanej decyzji do Towarzystwa Ubezpieczeń zgodnie z zasadami składania reklamacji.

2) Klientowi, który jest konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.

3) Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z powództwem przeciwko Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. Al. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa do sądu właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

4) Towarzystwo Ubezpieczeń podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Masz prawo do odwołania się od decyzji.