

## **POSTANOWIENIA DODATKOWE DO UMOWY UBEZPIECZENIA OBOWIĄZKOWEGO.**

### **PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ COMPENSA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. VIENNA INSURANCE GROUP (ZWANEJ DALEJ „COMPENSA”)**

#### **§ 1. DEFINICJE:**

**1) KLIENT** – będący osobą fizyczną (w tym osoba fizyczna wykonująca działalność gospodarczą lub zawodową w ramach tzw. jednoosobowej działalności gospodarczej lub spółki cywilnej) ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia,

**3) REKLAMACJA** – wystąpienie skierowane do COMPENSA przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez COMPENSA.

#### **§ 2. INFORMACJE DOTYCZĄCE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

**1.** Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce COMPENSA, w której zakresie obowiązków jest obsługa Klienta,

**2.** Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w formie:

**1)** pisemnej – składając osobiście pismo w jednostce wskazanej w ust. 1 powyżej albo listownie,

**2)** ustnie – telefonicznie na numer telefonu 22 501 61 00 albo osobiście w jednostce wskazanej w ust. 1 powyżej do protokołu podczas wizyty Klienta w tej jednostce,

**3)** w formie elektronicznej na adres e-mail reklamacje@compensa.pl

**3.** Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej, odpowiedzi na Reklamację COMPENSA udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Termin wskazany w zdaniu pierwszym uważa się za dotrzymany jeżeli odpowiedź została wysłana przed jego upływem.

**4.** W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej, termin na udzielenie odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

**5.** Odpowiedzi na Reklamację COMPENSA udziela w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, chyba że Klient wystąpi z wnioskiem o przesłanie odpowiedzi pocztą elektroniczną.



Artur Borowiński  
Prezes Zarządu



Michał Gomowski  
Zastępca Prezesa Zarządu