

ANEKS NR 5

DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA POJAZDÓW – COMPENSA KOMUNIKACJA (22014) ZAŁĄCZNIK NR 3

Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group

§ 1. DEFINICJE:

- 1) KLIENT** – będący osobą fizyczną (w tym osoba fizyczna wykonującą działalność gospodarczą lub zawodową w ramach tzw. jednoosobowej działalności gospodarczej lub spółki cywilnej) ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia,
- 2) TOWARZYSTWO** – Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group,
- 3) REKLAMACJA** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.

§ 2. INFORMACJE DOTYCZĄCE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce Towarzystwa 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 jednostce wskazanej w ust. 1 powyżej,
- 3) w formie elektronicznej na adres e-mail reklamacje@compensa.pl
3. Z zachowaniem postanowień ust.4 poniżej odpowiedzi na Reklamację Towarzystwo 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 Towarzystwo udziela w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, chyba że Klient wystąpi z wnioskiem o przesłanie odpowiedzi pocztą elektroniczną.

§ 3 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku Reklamacji składanych przez Klientów tracą moc wszelkie postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia pojazdów – Compensa Komunikacja dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group sprzeczne z postanowieniami niniejszego aneksu składane.
2. W przypadku składania Reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group przez podmioty niebędące Klientami postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia pojazdów – Compensa Komunikacja dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji pozostają w mocy.
3. Niniejszy Aneks został zatwierdzony przez Zarząd Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group uchwałą nr 144/2015 z dnia 8 października 2015 roku i ma zastosowanie do umów zawieranych od dnia 11 października 2015 roku.



Artur Borowiński
Prezes Zarządu



Michał Gomowski
Zastępca Prezesa Zarządu