



INFORMACJE DOTYCZĄCE POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Informacje dotyczą postępowania reklamacyjnego w następujących zakładach ubezpieczeń, zwanych dalej „Towarzystwem”:
 - a) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000006691, NIP: 526-02-14-686, kapitał zakładowy: 219.851.960,40 zł – opłacony w całości,
 - b) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 43309, NIP: 527-20-52-806, kapitał zakładowy: 224.263.746,00 zł – opłacony w całości,
2. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną oraz ubezpieczającemu, ubezpieczonemu oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej, przysługuje prawo do wniesienia reklamacji.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a) na piśmie – osobiście w jednostce Towarzystwa obsługującej klientów albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 501 61 00 – dla Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group i pod numerem 22 867 66 67 – dla Compensa TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group;
 - c) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Towarzystwa obsługującej klientów – tylko jeśli reklamację składa osoba fizyczna;
 - d) w postaci elektronicznej za pomocą Formularza lub na adres e-mail: reklamacje@compensa.pl – dla Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group i reklamacje@compensazycie.com.pl – dla Compensa TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group – tylko jeśli reklamację składa osoba fizyczna.
4. Towarzystwo odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli Towarzystwo z uzasadnionej przyczyny nie może udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, poinformuje osobę wnoszącą reklamację o przyczynach braku możliwości jego dotrzymania, możliwości dotrzymania terminu, okolicznościach, które muszą zostać ustalone, przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi (nowy termin nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji).
5. Towarzystwo odpowiada na reklamacje w postaci papierowej lub:
 - a) w przypadku ubezpieczających, ubezpieczonych i uprawnionych z Umowy Ubezpieczenia będących osobami fizycznymi – za pomocą innego trwałego nośnika



informacji w rozumieniu ustawy z 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych; odpowiedź może zostać dostarczona osobie składającej reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na jej wniosek;

- b) w przypadku poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego oraz ubezpieczonego będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej – na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
6. Podmioty nieposiadające prawa do złożenia reklamacji mogą złożyć skargę dotyczącą usług świadczonych przez Towarzystwo. Do skargi stosuje się powyższe postanowienia dotyczące reklamacji, z wyłączeniem postanowień dotyczących formy odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej, chyba że ze skarżącym uzgodniono inną formę odpowiedzi. Jeśli skarżący wyraził chęć otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną, odpowiedź na skargę jest wysyłana na wskazany adres e-mail.
7. Ubezpieczający, ubezpieczony oraz uprawniony z umowy ubezpieczenia będący osobą fizyczną mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, zwłaszcza w przypadku nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji, niewykonania w terminie czynności, wynikających z reklamacji, rozpatrzonej zgodnie z oczekiwaniem klienta.
8. Na wniosek ubezpieczającego, ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia, będącego osobą fizyczną, spór z Towarzystwem można poddać pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl>).
9. Informujemy o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet lub za pośrednictwem innych środków elektronicznych (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Platforma jest dostępna na stronie internetowej ec.europa.eu/consumers/odr/. Adres e-mail: centrala@compensa.pl.