

## ANEKS

do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Zdrowotnego INTER VISION zatwierdzonych Uchwałą nr 40/2009 Zarządu TU INTER Polska S.A. z dnia 24.09.2009 r., zmienionych Uchwałą nr 61/2012 Zarządu TU INTER Polska S.A. z dnia 29.11.2012 r. i zmienionych Uchwałą nr 35/2013 Zarządu TU INTER Polska S.A. z dnia 23.07.2013 r.

Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji, na podstawie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348)

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia (Klient) przysługuje możliwość złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez INTER Polska.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście we wszystkich jednostkach INTER Polska obsługujących Klientów lub przesyłką pocztową;
  - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce INTER Polska obsługującej Klientów;
  - 3) w formie elektronicznej na adres reklamacje@interpolska.pl
3. Wykaz jednostek INTER Polska obsługujących Klientów, w których możliwe jest złożenie reklamacji, zamieszczony jest na stronie internetowej [www.interpolska.pl](http://www.interpolska.pl).
4. Odpowiedź na reklamację zostaje udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, INTER Polska w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji INTER Polska udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika, a na wniosek Klienta odpowiedź może zostać dostarczona również pocztą elektroniczną na wskazany adres.
7. Aneks został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TU INTER Polska S.A. nr 38/2015 z dnia 05.10.2015 r.
8. Niniejszy Aneks wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia i ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 11.10.2015 r.



Janusz Szulik  
Prezes Zarządu



Roberto Svenda  
Członek Zarządu