

Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji dla Klientów INTER Polska

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, Uposażonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia (Klient) przysługuje możliwość złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TU INTER Polska S.A.

2. Reklamacja może zostać złożona:

- 1) na piśmie – osobiście we wszystkich jednostkach TU INTER Polska S.A. obsługujących Klientów oraz u agentów uprawnionych do działania w imieniu lub na rzecz TU INTER Polska S.A. albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo Pocztowe,
- 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce TU INTER Polska S.A. obsługującej Klientów,
- 3) w postaci elektronicznej za pośrednictwem formularza online na stronie internetowej interpolska.pl.

3. Wykaz jednostek TU INTER Polska S.A. obsługujących Klientów, w których możliwe jest złożenie reklamacji, zamieszczony jest na stronie internetowej 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, TU INTER Polska S.A. 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. Odpowiedź TU INTER Polska S.A. na reklamację zostanie doręczona:

- 1) w przypadku, gdy Klientem jest osoba fizyczna – na piśmie, a na wniosek tej osoby – pocztą elektroniczną na wskazany adres,
- 2) w przypadku, gdy Klientem jest inny podmiot niż wskazany w pkt 1. powyżej – w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.