

## **Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji dla Klientów INTER Polska**

1. Możliwość złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TU INTER Polska S.A. przysługuje:
  - 1) ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu, uprawnionemu z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną,
  - 2) poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającemu i ubezpieczonemu będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, (zwanymi „Klientami”).
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej – 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 na adres jednostki TU INTER Polska S.A. obsługującej Klientów, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
    - b) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem formularza online dostępnego na stronie internetowej [www.interpolska.pl](http://www.interpolska.pl) albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych TU INTER Polska S.A.: AE:PL-60384-59410-TRTTG-31;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 333 77 33 lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce TU INTER Polska S.A. obsługującej Klientów.
3. Wykaz jednostek TU INTER Polska S.A. 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, 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 jest udzielana:
  - 1) w przypadku, gdy Klientem jest osoba fizyczna – na piśmie:
    - a) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
    - b) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
    - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie;
  - 2) W przypadku, gdy Klientem nie jest osoba fizyczna – w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt. 1 lit. a, odpowiedź jest udzielana:

- a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- b) na adres Klienta 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, – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.