

Ogólne zasady obsługi reklamacji

Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (Skandia) wykonuje swoją działalność z zachowaniem najwyższych standardów obsługi, koncentrując się na potrzebach i oczekiwaniach Klienta. Naszym celem jest budowanie i utrzymywanie trwałych relacji z Klientami. Dlatego uważnie analizujemy wszelkie uwagi kierowane do naszej firmy, w tym również reklamacje zgłaszane przez Klientów.

Reklamacja/Skarga – oświadczenie skierowane do Skandii bezpośrednio przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego bądź za pośrednictwem innego podmiotu, wyrażające niezadowolenie w związku z zawarciem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia. Reklamacja związana jest z roszczeniem Klienta wskazującym na wystąpienie błędu.

Formy składania reklamacji:

Klienci mogą składać reklamacje w wybrany przez siebie sposób:

- pisemnie na adres:

Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

ul. Cybernetyki 7
02-677 Warszawa

Bądź na numer fax:

+48 22 332 17 55

- osobiście w Biurach Obsługi Klienta,
- za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: skandiazycie@skandia.pl,
- telefonicznie za pośrednictwem Konsultanta Infolinii w dni powszednie w godzinach od 08.00 do 20.00 pod następującymi numerami telefonów:

801 888 000 – numer do kontaktu z krajowych telefonów stacjonarnych

+48 22 460 22 22 – numer do kontaktu z zagranicy lub z telefonów komórkowych

Każdą reklamację rozpatrujemy indywidualnie, analizując ją rzetelnie i kompleksowo. Dlatego też bardzo ważne jest, aby w treści reklamacji, oprócz opisu jej przedmiotu, zawarte były także dane niezbędne do identyfikacji Klienta:

- imię i nazwisko autora reklamacji,
- nr polisy,
- adres korespondencyjny,
- nr telefonu / adres e-mail,

Na żądanie Klienta potwierdzamy pisemnie lub w inny sposób z nim uzgodniony fakt złożenia przez niego reklamacji.

Termin rozpatrywania reklamacji

Reklamację rozpatrujemy nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W wyjątkowych przypadkach rozpatrywanie reklamacji może trwać dłużej, wówczas informujemy Klienta pisemnie o przyczynach opóźnienia.

Sposób rozpatrywania reklamacji

1. Analizujemy okoliczności zgłoszonej sprawy i sprawdzamy, czy zastrzeżenia są zasadne. Jeśli to konieczne, zwracamy się do pośrednika ubezpieczeniowego z wnioskiem o złożenie wyjaśnień w ramach reklamacji otrzymanej od Klienta. Następnie formułujemy nasze stanowisko i podejmujemy stosowne kroki.
2. Nasza odpowiedź zawiera:
 - wyczerpujące wyjaśnienie zgłoszonej reklamacji ze wskazaniem właściwych fragmentów Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz stosownych przepisów prawa - jeśli wymaga tego charakter otrzymanego zgłoszenia,
 - nasze stanowisko wobec zgłaszanego roszczenia,
 - opis działania, jakie podjęliśmy w celu usunięcia zgłoszonych uchybień - jeśli takowe zostały rozpoznane w trakcie analizy otrzymanej reklamacji,

Odwołanie od rozpatrzonej reklamacji

Od naszego stanowiska wobec zgłaszanego roszczenia przysługuje prawo wniesienia odwołania do Zarządu Skandii. Możliwe jest także złożenie skargi do Rzecznika Ubezpieczonych albo innych podmiotów lub organów powołanych w celu ochrony konsumentów. Ponadto, powództwo o roszczenia wynikające z Umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla siedziby lub miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Uposażonego lub uprawnionego z umowy.