

## 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](mailto: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.