

**Informacja dla Klientów SIGNAL IDUNA Polska TU S.A.
oraz SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A.
dot. rozpatrywania reklamacji**

Uprzejmie informujemy, że skargi, zażalenia lub reklamacje dotyczące usług świadczonych przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. (zwane dalej łącznie *reklamacjami*) można zgłaszać w następujący sposób:

1. na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce obsługującej klientów lub wysyłając na adres tej jednostki, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa lub na adres Regionalnego Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>), albo
 - b) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej przysyłając wiadomość na adres: reklamacje@signal-iduna.pl albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, podany na stronie internetowej <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>;
2. ustnie – osobiście do protokołu w jednostce obsługującej klientów tj. w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. w Warszawie (ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa) lub w Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>) albo telefonicznie pod numerem 22 50 56 506.

W celu zoptymalizowania procesu rozpatrzenia reklamacji, **reklamacja powinna zawierać podstawowe dane kontaktowe** umożliwiające identyfikację i kontakt w celu udzielenia odpowiedzi:

- 1) imię i nazwisko,
- 2) NIP i nazwę firmy (dla osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej),
- 3) adres korespondencyjny (w tym adres e-mail),
- 4) numer telefonu,
- 5) numer umowy ubezpieczenia/polisy, której reklamacja dotyczy lub numer sprawy dotyczącej roszczenia, nadany wcześniej przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A.,
- 6) oraz przedmiot i zakres reklamacji.

W przypadku, gdy zgłoszenie nie będzie zawierało minimalnego zakresu danych pozwalających na identyfikację, skontaktujemy się z Państwem z prośbą o przekazanie dodatkowych informacji lub prześlemy do uzupełnienia **Formularz zgłoszenia Reklamacji** SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A.

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. wyjaśni klientowi przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nieprzekraczający jednak 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.

W przypadku udzielania odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej odpowiedź jest udzielana:

- 1) 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;
- 2) na adres klienta do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

Będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia niezadowolony ze stanowiska SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. ma prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy – więcej informacji o Rzeczniku Finansowym na stronie internetowej: <http://rf.gov.pl/>. Klienci mogą także korzystać z pomocy miejskich i powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Klient może też składać skargi i zażalenia na działalność SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. do Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Pozdrawiamy

Zespół SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A.