POLITYKA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI
UNUM ŻYCIE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ I REASEKURACJI S.A.

Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (dalej zwana: **„Towarzystwo”**) prowadzi działalność przy zachowaniu najwyższych standardów. Naczelną zasadą Towarzystwa jest prowadzenie działalności profesjonalnie, uczciwie, w sposób godny zaufania oraz w zgodzie z zasadami etyki biznesowej. W procesie rozpatrywania skarg i reklamacji celem Towarzystwa jest zapewnienie klientom możliwości złożenia skargi lub reklamacji w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień oraz rzetelne, obiektywne i terminowe jej rozpatrzenie. Niniejsza polityka zawiera zbiór zasad, którymi kieruje się Towarzystwo w procesie rozpatrywania skarg i reklamacji.

I. PROCES SKŁADANIA SKARG I REKLAMACJI

1.1. Skargi lub reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo mogą być składane w następujący sposób:

a) na piśmie:
- przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres siedziby Towarzystwa lub na adres jego oddziału;
- na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa (od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych);
- osobiście w siedzibie Towarzystwa lub w jego oddziale;
- poprzez agenta ubezpieczeniowego Towarzystwa;

b) ustnie: telefonicznie pod numerem tel.: 800 53 35 33 albo osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa lub w jego oddziale;

c) w postaci elektronicznej na adres e-mail: kontakt@unum.pl.

1.2. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyśpieszy proces rozpatrzenia skargi lub reklamacji przez Towarzystwo, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą lub reklamacją.

1.3. Na wniosek osoby składającej skargę lub reklamację Towarzystwo potwierdzi fakt złożenia przez nią skargi lub reklamacji pisemnie lub w inny uzgodniony ze składającym sposób.

II. PROCES ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

2.1. Towarzystwo podkreśla znaczenie jakości we wszelkich prowadzonych przez nie działaniach. W procesie rozpatrywania skarg i reklamacji, Towarzystwo kieruje się dobrem osoby składającej skargę lub reklamację, rozpatrując ją w sposób rzetelny, obiektywny i terminowy.

2.2. Towarzystwo rozpatruje skargę lub reklamację w możliwie najkrótszym terminie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.

2.3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo wyjaśni osobie składającej skargę lub reklamację, przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, wskaże wszystkie okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia skargi lub reklamacji oraz wyznaczy nowy termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi, jednakże nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.

2.4. W treści odpowiedzi na skargę lub reklamację Towarzystwo zamieszcza:

a) informację o wyniku rozpatrzonej skargi lub reklamacji;

b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;

c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi wraz z podaniem nazwy jej stanowiska służbowego;

d) określenie terminu, w którym roszczenie, podniesione w skardze lub reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą skarżącego, zostanie zrealizowane, jednakże nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

2.5. Ponadto, w przypadku nieuwzględnienia żądań osoby składającej skargę lub reklamację, w swojej odpowiedzi Towarzystwo zamieszcza:

a) pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów umieszczonych w skardze lub reklamacji, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;

b) pouczenie o możliwości wystąpienia o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego (której nadzorowi podlega Towarzystwo) lub Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów;

c) pouczenie o możliwości skierowania sprawy do pozasądowego postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: http://www.rf.gov.pl);

d) pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem przeciwko Towarzystwu do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

III. ORGANIZACJA PROCESU ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

3.1. Towarzystwo zapewnia powszechny dostęp do informacji o procesie rozpatrywania skarg i reklamacji, publikując niniejszą Politykę na swojej stronie internetowej.

3.2. Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez doświadczonych i odpowiednio wyszkolonych pracowników Towarzystwa.

3.3. Zarząd Towarzystwa odpowiedzialny jest za realizację i monitorowanie procesu rozpatrywania skarg i reklamacji.

3.4. Unum podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

3.5. Niniejsza Polityka została zweryfikowana i zatwierdzona uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 9/07/2024 z dnia 23 lipca 2024 roku.

IB-P-SKARG-VI-PA