



Warszawa, 9 kwietnia 2021 r.

Szanowny Kliencie,

**UNIQA** i **AXA** w Polsce połączyły siły. Integracja odbyła się na mocy zgody Komisji Nadzoru Finansowego.

Dotychczasowa **AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.** oraz **AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.** od 9 kwietnia zmieniają się, odpowiednio, na **UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. („UNIQA TUnŻ S.A.”)** oraz **UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. („UNIQA TU S.A.”)**.

Nasze zobowiązania i umowy, które zawarliśmy z Tobą pozostają w mocy. Tak samo jak standardy obsługi oraz wypłaty odszkodowań. Możesz się z nami kontaktować poprzez infolinię na numer 22 599 95 22 albo poprzez serwis internetowy [www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl). W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych możesz się kontaktować z inspektorem danych osobowych na adres [dane.osobowe@uniqa.pl](mailto:dane.osobowe@uniqa.pl). Informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych znajdują się pod adresem [www.uniqa.pl/dane-osobowe](http://www.uniqa.pl/dane-osobowe).

Jeśli potrzebujesz kontaktu z zespołem bezpieczeństwa IT, napisz na adres [sec@uniqa.pl](mailto:sec@uniqa.pl).

Więcej informacji o naszej fuzji znajdziesz na [www.uniqa.pl/integracja](http://www.uniqa.pl/integracja).

### **Poniżej prezentujemy zasady składania i rozpatrywania reklamacji przez UNIQA**

W związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń oraz zmianą Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym od 1 października 2018 r. zmianie uległy zasady składania i rozpatrywania reklamacji usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego.

Prosimy o zapoznanie się ze szczegółami zmian.

#### **➤ Kto jest uprawniony do złożenia reklamacji usług świadczonych przez UNIQA TUnŻ S.A. lub UNIQA TU S.A. i co to jest reklamacja?**

**1) Osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z umowy ubezpieczenia.**

Reklamacją jest każde wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez **UNIQA TUnŻ S.A.** lub **UNIQA TU S.A.** Reklamacją usług świadczonych przez **UNIQA TUnŻ S.A.** lub **UNIQA TU S.A.** nie jest wystąpienie zawierające zastrzeżenia osób fizycznych

będących klientami brokera ubezpieczeniowego lub multiagenta ubezpieczeniowego, dotyczące działań tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

## **2) Osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej.**

Reklamacją jest każde wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez **UNIQA TUnŻ S.A.** lub **UNIQA TU S.A.** Reklamacją usług świadczonych przez **UNIQA TUnŻ S.A.** lub **UNIQA TU S.A.** nie jest wystąpienie osoby prawnej lub spółki nieposiadającej osobowości prawnej, zawierające zastrzeżenia dotyczące działań brokera ubezpieczeniowego lub multiagenta ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

### ➤ **W jaki sposób składać reklamacje i w jakiej formie będą udzielane odpowiedzi?**

**Reklamacje można składać w następujący sposób:**

1. Wypełniając formularz on-line: <https://www.uniqa.pl/reklamacje/>
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce **UNIQA TUnŻ S.A.**, albo **UNIQA TU S.A.** obsługującej klientów.

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, fakt jej złożenia zostanie potwierdzony pisemnie lub w inny uzgodniony sposób. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.

W przypadku braku danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy jej składaniu należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail (w razie wyboru takiej formy kontaktu).

### ➤ **W jakim terminie reklamacja zostanie rozpatrzona?**

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, podmiotowi który wystąpił z reklamacją w tym terminie zostanie wysłana informacja o przyczynie opóźnienia i okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

### ➤ **Inne informacje**

**UNIQA TUnŻ S.A.** oraz **UNIQA TU S.A.**, podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### ➤ **Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich**

Na podstawie art. 31 Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla **UNIQA TUnŻ S.A.** oraz **UNIQA TU S.A.** do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR

Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma znajduje się na stronie: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

➤ **Polubowne rozwiązywanie sporów przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.**

Informujemy również, iż istnieje możliwość polubownego rozwiązywania sporów między uczestnikami rynku finansowego przed Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego („Sąd Polubowny”). W szczególności dotyczy to sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty. Sąd Polubowny może prowadzić również postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na zasadach i w trybie określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz regulaminie Sądu Polubownego. **UNIQA TUnŻ S.A.** oraz **UNIQA TU S.A.** deklarują wolę polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami przed ww. Sądem Polubownym.