

TU INTER-ŻYCIE Polska S.A.

Al. Jerozolimskie 172

02-486 Warszawa

tel. 22 333 75 00

fax: 22 333 75 01

Infolinia: 801 188 880

interpolska@interpolska.pl

www.interpolska.pl

**Aneks**  
**do Ogólnych Warunków Grupowego Ubezpieczenia na Życie „INTER GRUPA”**  
**zatwierdzonych Uchwałą Zarządu TU INTER-ŻYCIE Polska S.A. nr 16/2011 z dnia 16.06.2011 roku.**

**Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji, na podstawie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348)**

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia (Klient) przysługuje możliwość złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez INTER-ŻYCIE Polska.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście we wszystkich jednostkach INTER-ŻYCIE Polska obsługujących Klientów lub przesyłką pocztową;
  - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce INTER-ŻYCIE Polska obsługującej Klientów;
  - 3) w formie elektronicznej na adres reklamacje@interpolska.pl
3. Wykaz jednostek INTER-ŻYCIE Polska obsługujących Klientów, w których możliwe jest złożenie reklamacji, zamieszczony jest na stronie internetowej [www.interpolska.pl](http://www.interpolska.pl)
4. Odpowiedź na reklamację zostaje udzielona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, INTER-ŻYCIE Polska w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji INTER-ŻYCIE Polska udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika, a na wniosek Klienta odpowiedź może zostać dostarczona również pocztą elektroniczną na wskazany adres.
7. Aneks został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TU INTER-ŻYCIE Polska S.A. nr 30/2015 z dnia 05.10.2015r.
8. Niniejszy Aneks wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia i ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 11.10.2015r.



Prezes Zarządu

Janusz Szulik



Członek Zarządu

Roberto Svenda