

REKLAMACJE

Reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group można złożyć w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów, w następujący sposób:

- a) na piśmie – osobiście lub wysyłając przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, albo na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;
- b) ustnie - telefonicznie pod numerem 22 501 61 00 albo osobiście do protokołu;
- c) w postaci elektronicznej – formularz dostępny na stronie: <https://www.compensa.pl/reklamacja/> jeśli reklamację składa osoba fizyczna.

Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji lub w ciągu 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach.

Ubezpieczyciel odpowiada na reklamację osoby fizycznej na piśmie, a na wniosek tej osoby - pocztą elektroniczną.

Na reklamacje złożone przez podmioty inne niż osoby fizyczne, Ubezpieczyciel odpowiada w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

Konsumentom przysługuje także prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Prawo do używania znaku towarowego  VIENNA INSURANCE GROUP posiada Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. VIENNA INSURANCE GROUP.