



REKLAMACJE – NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

Szanowni Państwo,

W celu wykonania obowiązków wynikających z Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015 poz. 1348) (dalej „Ustawa”), Towarzystwo przedstawia poniżej podstawowe zasady składania, rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje. Niniejszy dokument stanowi integralną część umowy ubezpieczenia.

I. FORMA I MIEJSCE SKŁADANIA REKLAMACJI

- **Pisemnie** na adres siedziby Towarzystwa: MetLife TUnŻiR S.A., ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa
- **Elektronicznie** na adres e-mail: lifeinfo@metlife.pl
- **Telefonicznie** pod numerem +48 22 523 52 64
- **Osobiście** w siedzibie Towarzystwa lub w jednej z Agencji MetLife. Aktualna lista Agencji MetLife dostępna jest na stronie www.metlife.pl

II. TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

W trosce o najwyższą jakość świadczonych usług każda reklamacja rozpatrywana będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach (np. gdy zaistnieje konieczność ustalenia dodatkowych okoliczności, zebrania brakujących informacji) poinformujemy Państwa niezwłocznie o tym fakcie, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności, które musimy dodatkowo ustalić oraz przewidywany czas udzielenia odpowiedzi. W takim przypadku nasza odpowiedź będzie do Państwa przesłana nie później niż w terminie 60 dni od daty otrzymania reklamacji.

III. UDZIELANIE ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej, niezależnie od sposobu, w jaki Państwo ją do nas zgłosili. Istnieje możliwość przesłania odpowiedzi na reklamację na podany przez Państwa adres e-mail. W takim przypadku prosimy o wyraźne wskazanie takiej formy odpowiedzi.

IV. INFORMACJE DODATKOWE

Pragniemy podkreślić, że dokładamy wszelkich starań, aby proces rozpatrywania reklamacji był przeprowadzony w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego oraz ogólnie rozumianych dobrych obyczajów.

Mając na uwadze powyższe, zamieściliśmy na stronie internetowej – www.metlife.pl – „Politykę rozpatrywania reklamacji”, do zapoznania się z którą gorąco zachęcamy.

Agata Lem-Kulig

Dyrektor Pionu Operacyjnego
Członek Zarządu Towarzystwa

MetLife TUnŻiR S.A. jest spółką z grupy MetLife, Inc.

MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji Spółka Akcyjna, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa, zarejestrowane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 0000028131; NIP 526-030-50-06; wysokość kapitału zakładowego: 21.490.000,00 złotych, wpłacony w całości, działające na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 30 października 1990 roku. MetLife TUnŻiR S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
© MetLife TUnŻiR S.A., 2015 PEANUTS © 2015 Peanuts Worldwide

MetLife TUnŻiR S.A.
ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa
e-mail: lifeinfo@metlife.pl
www.metlife.pl