

Polityka rozpatrywania reklamacji

MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A.

1. Wprowadzenie

MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. (zwane dalej Towarzystwem) jako instytucja zaufania publicznego prowadzi swoją działalność z zachowaniem najwyższej staranności. W ramach przyjętej przez Zarząd Towarzystwa strategii stawiającej Klienta w centrum uwagi, celem Towarzystwa jest troska o Klientów, budowanie dobrych i trwałych relacji z Klientami poprzez uważne słuchanie i analizowanie uwag i oczekiwań Klientów, z uwzględnieniem zgłoszonych reklamacji. Niniejszy dokument ma na celu przedstawienie zasad, którymi kieruje się Towarzystwo w procesie rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów.

2. Definicje

Ilekcroć w niniejszym dokumencie użyty zostaje termin **reklamacja**, pod jego pojęciem należy rozumieć każde wystąpienie kierowane do Towarzystwa przez Klientów odnoszące się do ich zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo lub jego działalności oraz zastrzeżeń dotyczących działalności Multiagenta. Reklamacją jest spełniające powyższe warunki wystąpienie każdego Klienta będącego osobą fizyczną lub prawną składającego reklamację. Może być to Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także pełnomocnik tych osób (w takim przypadku Towarzystwo wymaga dokumentu pełnomocnictwa).

W niniejszym dokumencie użyty zostaje również termin **Multiagent**. Odnosi się on do agenta, który wykonuje czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń.

3. Forma składania reklamacji

3.1. Klient może złożyć reklamację

w zakresie zastrzeżeń dotyczących ochrony ubezpieczeniowej, usług świadczonych przez Towarzystwo i działalności agenta Towarzystwa:

- a) pisemnie na adres siedziby Towarzystwa:
MetLife TUnŻiR S.A., ulica Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa;
- b) elektronicznie na adres email: lifeinfo@metlife.pl;
- c) telefonicznie pod numerem +48 22 523 50 70 lub innym wskazanym w umowie ubezpieczenia;

- d) osobiście w Agencji MetLife do protokołu. Lista Agencji MetLife dostępna na stronie (www.metlife.pl).
- e) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem. (w takim przypadku Towarzystwo wymaga dokumentu pełnomocnictwa),

w zakresie zastrzeżeń dotyczących działań Multiagenta niezwiązanych z udzieloną ochroną ubezpieczeniową:

- a) do właściwego Multiagenta.

3.2. Klient powinien zgłosić reklamację, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia podając istotne dla jej rozpatrzenia informacje (np. umożliwiające zidentyfikowanie sprawy będącej przedmiotem reklamacji). Zgłaszane reklamacje powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta (m.in. imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer umowy ubezpieczenia).

3.3. Na życzenie Klienta Towarzystwo potwierdza złożenie reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

3.4. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez osobę fizyczną lub prawną nie będącą Klientem Towarzystwa, a przedstawiającą się jako osoba uprawniona z tytułu umowy jaką posiadał Klient z Towarzystwem, Towarzystwo w terminie 7 dni informuje taką osobę o dostępnych formach składania reklamacji, terminach ich rozpatrywania oraz formach powiadamiania o rozpatrzeniu reklamacji.

4. Zasady rozpatrywania reklamacji

4.1. MetLife TUnŻiR S.A. dokłada wszelkich starań, aby proces rozpatrywania reklamacji z zachowaniem zasady dbałości o interes Klienta, był przeprowadzony w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

4.2. Towarzystwo rozpatruje reklamację w możliwie najkrótszym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

4.3. W sprawach szczególnie złożonych, w których zachodzi konieczność wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, Towarzystwo informuje o tym fakcie Klienta:

- wyjaśniając przyczynę opóźnienia,
- wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

4.4. Proces rozpatrywania reklamacji obejmuje identyfikację problemu, z którym zwraca się Klient, ocenę jego zasadności oraz zaproponowanie rozstrzygnięcia sprawy zgłoszonej przez Klienta. Jednocześnie Towarzystwo podejmuje stosowne działania w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości oraz przyczyn ich powstania.

4.5. Towarzystwo kieruje się zasadą, że treść odpowiedzi na reklamację zawiera, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w reklamacji, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów. Odpowiedź zawiera również wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

4.6. Jeśli Towarzystwo otrzymuje od Klienta reklamację dotyczącą zastrzeżeń w odniesieniu do działalności ubezpieczeniowej prowadzonej przez Towarzystwo odpowiedź kieruje bezpośrednio do Klienta.

4.7. Towarzystwo nie rozpatruje reklamacji dotyczących zastrzeżeń Klienta wobec działań Multiagenta niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

4.8. Jeśli Towarzystwo otrzymuje reklamację Klienta dotyczącą zastrzeżeń wobec Multiagenta niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową niezwłocznie przekazuje reklamację do właściwego podmiotu.

4.9. Jeśli Towarzystwo otrzymuje od Klienta reklamację mieszaną, czyli dotyczącą zastrzeżeń w odniesieniu do działalności ubezpieczeniowej prowadzonej przez Towarzystwo oraz do działalności Multiagenta w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Towarzystwo:

a) odpowiada Klientowi w zakresie zarzutów odnośnie działalności ubezpieczeniowej i ochrony ubezpieczeniowej,

b) niezwłocznie przekazuje kopię reklamacji do Multiagenta i informuje Klienta, że w zakresie spraw niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową otrzyma odpowiedź od Multiagenta.

4.10. Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego nośnika trwałego. Na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.

4.11. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klienta, treść odpowiedzi zawiera pouczenie wskazujące na możliwość i sposób:

- ewentualnego odwołania się od stanowiska, zawartego w odpowiedzi na reklamację,
- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie reklamacji do Rzecznika Finansowego,

- wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
- skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.

5. Organizacja procesu zarządzania reklamacjami

5.1. Towarzystwo zapewnia powszechny dostęp do informacji o sposobach składania reklamacji.

5.2. Towarzystwo zatrudnia wykwalifikowany personel do rozpatrywania reklamacji.

5.3. Towarzystwo prowadzi rejestr reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń klientów dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo lub jego działalności w celu monitorowania procesu rozpatrywania reklamacji oraz prowadzenia sprawozdawczości wewnętrznej i zewnętrznej.

5.4. Towarzystwo regularnie analizuje dane na temat rozpatrywanych reklamacji i w uzasadnionych przypadkach podejmuje stosowne działania naprawcze, zapobiegawcze lub doskonalące ten proces.

5.5. Osobą odpowiedzialną z ramienia Towarzystwa za realizację i monitorowanie zmian w Polityce rozpatrywania reklamacji jest Dyrektor Pionu Operacyjnego będący jednocześnie Członkiem Zarządu.

6. Rozpatrywanie sporów

6.1. Towarzystwo dąży do polubownego wyjaśniania sporów z Klientami.

6.2. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Złożenie wniosku wiąże się z obowiązkiem uiszczenia opłaty na rachunek jednego z wyżej wymienionych podmiotów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Adresy obu podmiotów:

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa

<https://rf.gov.pl/>

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
ul. Piękna 20
00-549 Warszawa

https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny

W celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z umowy ubezpieczenia zawartej z Towarzystwem za pośrednictwem internetu, pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (platforma ODR).

6.3. Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

6.4. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klient ma prawo złożenia reklamacji na działalność Towarzystwa do wskazanego powyżej organu nadzoru.

6.5. Klient ma prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.