

Załącznik do warunków ubezpieczenia regulujący postanowienia dotyczące skarg i reklamacji obowiązujące od 13.02.2026 r., zgodnie z nowelizacją ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

1. W sprawie usług, które świadczymy lub naszej działalności, Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia („klient”) może złożyć:
 - 1) reklamację – w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z dnia 5 sierpnia 2015 r.,
 - 2) skargę lub
 - 3) zażalenie.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można złożyć:
 - 1) **na piśmie – w postaci papierowej:**
 - a) osobiście w każdej naszej jednostce obsługującej klientów, albo
 - b) wysyłając przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego na adres: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - 2) **na piśmie – w postaci elektronicznej:**
 - a) przez formularz reklamacyjny dostępny na www.pkoubezpieczenia.pl, albo
 - b) wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-72026-61659-SDEHB-19, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych;
 - 3) **ustnie:**
 - a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii wskazanym na www.pkoubezpieczenia.pl, albo
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów.
3. Reklamację, skargę lub zażalenie można złożyć również **za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego działającego w naszym imieniu** – w sposób udostępniony przez tego agenta.
4. Rozpatrzymy reklamację, skargę lub zażalenie bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź wyślemy nie później niż 30 dni od dnia ich otrzymania. Jeśli jednak w tym terminie ustalenie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia okaże się niemożliwe, w tym terminie:
 - 1) powiadomimy o tym składającego reklamację, skargę lub zażalenie,
 - 2) wyjaśnimy przyczynę opóźnienia oraz wskażemy okoliczności, które musimy ustalić, żeby rozpatrzyć sprawę,
 - 3) określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, nie późniejszy niż 60 dni od dnia ich otrzymania.
5. Odpowiedzi na reklamację, skargę lub zażalenie udzielimy na piśmie:
 - 1) **w postaci elektronicznej** – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie złożono na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniesiono o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, skargę lub zażalenie, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej, w szczególności adresu poczty elektronicznej klienta;
 - b) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie wysłano na adres do doręczeń elektronicznych;
 - 2) **w postaci papierowej** – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie złożono na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniesiono o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) **w postaci papierowej albo elektronicznej** – zgodnie z wnioskiem klienta co do postaci odpowiedzi – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie złożono ustnie.
6. Odpowiedzi na reklamację, skargę lub zażalenie podmiotom innym niż osoby fizyczne udzielimy w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
7. Informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji znajdują się na naszej stronie www.pkoubezpieczenia.pl.
8. Klient, będący osobą fizyczną, który wyczerpał drogę postępowania reklamacyjnego przed nami, może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (<https://rf.gov.pl/>) o interwencję w sprawie lub o pozasądowe rozwiązanie sporu. Jest to zgodne z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
9. Klient, będący konsumentem, może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.