

Coś się nie udało?

Może się zdarzyć, jesteśmy tylko ludźmi i popełniamy błędy. Więc prosimy powiedz nam, co poszło nie tak?

Każdy wniosek rozpatrzymy zgodnie z następującymi zasadami:

- Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Uprawniony z Umowy ubezpieczenia może składać do Simplea reklamacje, w tym skargi i zażalenia, zawierające zastrzeżenia dotyczące Umowy ubezpieczenia
- Reklamacje, w tym skargi i zażalenia, mogą być składane do Simplea:
 - a. w formie pisemnej na adres: Simplea pojišťovna a.s. ul. Żwirki i Wigury 16A, 02-092 Warszawa,
 - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem adresu email reklamacje@simplea.pl,
 - c. telefonicznie pod numerem +48 22 100 99 44.
- W reklamacji prosimy o podanie informacji o sobie, jaki jest powód niezadowolenia oraz dołączyć dokumenty, z których wynikają kwestionowane sprawy. To pomoże nam jak najszybciej załatwić składane roszczenie.
- Simplea rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania i udzieli pisemnej odpowiedzi listownie lub w formie elektronicznej na żądanie osoby składającej reklamację (do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Simplea w informacji przekazywanej osobie składającej reklamację: wyjaśnia przyczynę opóźnienia; wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji osoba fizyczna może wytoczyć powództwo o roszczenia wynikające z Umowy ubezpieczenia przed sądem właściwym według przepisów o właściwości ogólnej bądź sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego, a także może zwrócić się o pomoc do Rzecznika Finansowego. Szczegółowe informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń dostępne są za pośrednictwem strony internetowej www.simplea.pl.
- Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest:
 - a. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl),
 - b. Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).