

Warszawa, 11 października 2015 r.

Szanowny Kliencie,

W związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, uprzejmie informujemy, że od 11 października 2015 r. zmianie ulegają zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego.

Poniżej prezentujemy zasady składania i rozpatrywania reklamacji przez Link4 z prośbą o zapoznanie się z nimi.

1. Link4 podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Ubezpieczony ma prawo do wniesienia reklamacji do Link4. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej (doręczona osobiście albo przesyłką pocztową na adres Link4 TU S.A., ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa),
 - 2) ustnie (telefonicznie pod numerem infolinii Link4 +48 22 444 44 44),
 - 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza reklamacyjnego znajdującego się w serwisie internetowym www.link4.pl).
3. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika, kuriera lub postańca.
4. Odpowiedź na reklamacje udzielana jest bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przez Link4 odpowiedzi przed jego upływem.
5. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni Link4:
 - 1) poinformuje klienta o przyczynach opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Link4 powiadamia o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej, wysyłając odpowiedź przesyłką pocztową, z zastrzeżeniem, że na wniosek osoby występującej z reklamacją odpowiedź dostarczana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Link4.
8. Informacja dot. przyjmowania i rozpatrywania reklamacji dostępna jest także w serwisie internetowym Link4 (www.link4.pl).
9. Niezależnie od uprawnień, o których mowa w ustępach powyższych, Ubezpieczony ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, prawo wniesienia skargi na działalność Link4 do Rzecznika Finansowego oraz od 1 stycznia 2016 r. prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.