

# Rekomendowane formy i miejsca składania reklamacji - właściwe dla poszczególnych spółek grupy Aviva



## Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA

Reklamacje można składać:

- **bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta:** ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa (więcej na [www.aviva.pl/kontakt](http://www.aviva.pl/kontakt))
- **w placówce i u pośrednika ubezpieczeniowego** na protokole reklamacyjnym
- **za pośrednictwem poczty na adres:** Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA, ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa,
- **telefonicznie na numer:** +48 22 557 44 44 (więcej na [www.aviva.pl/kontakt](http://www.aviva.pl/kontakt))
- **pocztą elektroniczną:** [reklamacje@aviva.pl](mailto:reklamacje@aviva.pl)

## TRYB SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Zgodnie z obowiązującymi przepisami przedstawiamy zasady składania i rozpatrywania reklamacji (w tym skarg i zażaleń). Sposób wniesienia reklamacji może być dowolny - telefon, przesyłka pocztowa, e-mail - jeśli osobiście, podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, to do protokołu, albo pozostawiając pismo.

Do dyspozycji naszych Klientów jest infolinia: +48 22 557 44 44 oraz adres e-mail: [reklamacje@aviva.pl](mailto:reklamacje@aviva.pl).

Odpowiedzi na reklamację udzielimy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji bądź - na indywidualny wniosek zgłaszającego - pocztą elektroniczną, niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania przez nas reklamacji, a w szczególnie skomplikowanym przypadku uniemożliwiającym rozpatrzenie reklamacji w tym terminie (o czym powiadomimy odrębną korespondencją) - nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania przez nas reklamacji.

Administratorem danych wskazanych w reklamacji będzie Towarzystwo. Dane te będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji i osobie zgłaszającej reklamację przysługuje prawo wglądu w treść tych danych osobowych i ich poprawiania.

Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Wniosek należy złożyć do:

Biuro Rzecznika Finansowego  
Al. Jerozolimskie 87  
02-001 Warszawa  
[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

## Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander SA

Uprzejmie informujemy, że Klientowi (członkowi funduszu emerytalnego lub osobie uprawnionej w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszu emerytalnych) przysługuje prawo do składania reklamacji, przez które rozumie się wystąpienia skierowane do Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander SA (dalej „Towarzystwo”) lub zarządzany przez Towarzystwo Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander (dalej „OFE”), w których zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ww. podmioty.

Reklamacje można składać:

- **bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta:** ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa (więcej na [www.aviva.pl/kontakt](http://www.aviva.pl/kontakt))
- **w placówce** na protokole reklamacyjnym
- **za pośrednictwem poczty na adres:** Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander SA, ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa
- **telefonicznie na numer:** +48 22 557 44 44 (więcej na [www.aviva.pl/kontakt](http://www.aviva.pl/kontakt))
- **pocztą elektroniczną:** [reklamacje@aviva.pl](mailto:reklamacje@aviva.pl)

### TRYB SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Zgodnie z obowiązującymi przepisami przedstawiamy zasady składania i rozpatrywania reklamacji (w tym skarg i zażaleń). Sposób wniesienia reklamacji może być dowolny - telefon, przesyłka pocztowa, e-mail - jeśli osobiście, podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa to do protokołu, albo pozostawiając pismo.

Do dyspozycji naszych Klientów jest infolinia: +48 22 557 44 44 oraz adres e-mail: [reklamacje@aviva.pl](mailto:reklamacje@aviva.pl).

Odpowiedzi na reklamację udzielimy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji bądź – na indywidualny wniosek zgłaszającego - pocztą elektroniczną, niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania przez nas reklamacji, a w szczególnie skomplikowanym przypadku uniemożliwiającym rozpatrzenie reklamacji w tym terminie (o czym powiadomimy odrębną korespondencją) - nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania przez nas reklamacji. Administratorem danych wskazanych w reklamacji będzie OFE. Dane te będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji i osobie zgłaszającej reklamację przysługuje prawo wglądu w treść tych danych osobowych i ich poprawiania.

Klient jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio ww. postanowienia. Klientowi, zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o czym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Wniosek należy złożyć do: Biuro Rzecznika Finansowego.

Al. Jerozolimskie 87  
02-001 Warszawa  
[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

Jednocześnie Towarzystwo informuje, że nie wyraża zgody na postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzone przed innym podmiotem, na podstawie ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Reklamacje mogą być składane do organu nadzoru (Towarzystwo i OFE podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego) Ponadto konsument ma prawo zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez Komisję Nadzoru Finansowego i Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta regulują właściwe przepisy.

Istnieje możliwość dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Podmiotem, który w takim przypadku powinien zostać pozwany jest Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander reprezentowany przez Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander SA. Sądem właściwym w sprawach o roszczenia ze stosunku prawnego między członkiem OFE a tym OFE lub jego organami jest sąd ubezpieczeń społecznych właściwy dla miejsca zamieszkania członka OFE.



## Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA

Reklamacje można składać:

- **bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta:** ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa (więcej na [www.aviva.pl/kontakt](http://www.aviva.pl/kontakt))
- **w placówce** na protokole reklamacyjnym
- **za pośrednictwem poczty na adres:** Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa
- **telefonicznie na numer:** +48 22 557 44 44 (więcej na [www.aviva.pl/kontakt](http://www.aviva.pl/kontakt))
- **poczta elektroniczną:** [reklamacje@aviva.pl](mailto:reklamacje@aviva.pl)

### TRYB SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Zgodnie z obowiązującymi przepisami przedstawiamy zasady składania i rozpatrywania reklamacji (w tym skarg i zażaleń). Sposób wniesienia reklamacji może być dowolny - telefon, przesyłka pocztowa, e-mail - jeśli osobiście, podczas wizyty w jednostce Towarzystwa to do protokołu, albo pozostawiając pismo.

Do dyspozycji naszych Klientów jest infolinia: +48 22 557 44 44 oraz adres e-mail: [reklamacje@aviva.pl](mailto:reklamacje@aviva.pl).

Odpowiedzi na reklamację udzielimy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji bądź - na indywidualny wniosek zgłaszającego - pocztą elektroniczną, niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania przez nas reklamacji, a w szczególnie skomplikowanym przypadku uniemożliwiającym rozpatrzenie reklamacji w tym terminie (o czym powiadomimy odrębną korespondencją) - nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania przez nas reklamacji.

Administratorem danych wskazanych w reklamacji będzie Towarzystwo. Dane te będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji i osobie zgłaszającej reklamację przysługuje prawo wglądu w treść tych danych osobowych i ich poprawiania.

Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Wniosek należy złożyć do:

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

## Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA

Uprzejmie informujemy, że Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji, przez które rozumie się wystąpienia skierowane do Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (dalej „Towarzystwo”) i zarządzane przez nie Fundusze Inwestycyjne, w których zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ww. podmioty.

Reklamację Klient może złożyć:

- **w formie pisemnej** – osobiście, w siedzibie Agenta Transferowego, w siedzibie Towarzystwa lub jego jednostce obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (każdorazowe aktualne adresy ww. podmiotów znajdują się w prospektach informacyjnych odpowiednich Funduszy Inwestycyjnych)
- **ustnie** – telefonicznie (infolinia +48 22 557 44 44) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce obsługującej Klientów
- **w formie elektronicznej** – na adres mailowy [tfi@aviva.pl](mailto:tfi@aviva.pl) lub za pośrednictwem strony internetowej [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl).

O sposobie rozpatrzenia reklamacji Towarzystwo powiadomi Klienta w formie pisemnej listem poleconym lub na wniosek Klienta, pocztą elektroniczną, przy czym w przypadku roszczeń finansowych Klienta, odpowiedź na reklamację zostaje udzielona wyłącznie w formie pisemnej wysłanej listem poleconym. Towarzystwo rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Towarzystwo wyjaśni Klientowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.

Klient jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Towarzystwa dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio ww. postanowienia. Klientowi, zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Wniosek należy złożyć do:

Biuro Rzecznika Finansowego  
Al. Jerozolimskie 87  
02-001 Warszawa  
[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

Jednocześnie Towarzystwo informuje, że nie wyraża zgody na postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzone przed innym podmiotem, na podstawie ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Ponadto konsument ma prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez ww. podmioty regulują właściwe przepisy.

Istnieje możliwość dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Podmiotem, który w takim przypadku powinien zostać pozwany jest Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. lub odpowiedni fundusz inwestycyjny. Sądem właściwym w sprawach o roszczenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub fundusze inwestycyjne jest sąd właściwości ogólnej (sąd siedziby pozwanego – w zależności od wartości przedmiotu sporu jest to Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieście w Warszawie, a w przypadku spraw gospodarczych – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Wydział Gospodarczy albo Sąd Okręgowy w Warszawie).

Towarzystwo i fundusze inwestycyjne podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.