



1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do Polskiej Grupy Asekuracyjnej, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot..
2. Reklamacja może być złożona w formie:
 - o pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - o ustnej – telefonicznie (nr infolinii 22 398 69 86) lub osobiście w siedzibie Polskiej Grupy Asekuracyjnej
 - o elektronicznej - wysyłając e-mail na adres biuro@pga.pl lub wypełniając formularz dostępny na stronie www.pga.pl
3. PGA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PGA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - o wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - o wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - o określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź PGA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w sposób w jaki reklamacja została złożona lub w sposób w jaki klient wskazał w zgłoszeniu reklamacyjnym.

Polska Grupa Asekuracyjne Sp. z o.o. ul. Naukowa 41A, 02-463 Warszawa,

wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000570305, NIP 5272742190, kapitał zakładowy 105 000,00 zł, e-mail biuro@pga.pl, www.pga.pl, tel. +48 22 39 869 86, +48 22 39 869 76.