Szanowna Pani/Pan

*[wstawić imię i nazwisko zgłaszającego reklamację] [wstawić datę pisma]*

**Dotyczy: *[wstawić numer polisy lub innego dokumentu ubezpieczenia, którego dotyczy reklamacja]* PANI/PANA REKLAMACJI**

Zwracamy się do Pani/Pana w ślad za naszym pismem z dnia *[wstawić datę w formacie dzień/miesiąc/rok]* potwierdzającym otrzymanie Pani/Pana reklamacji.

Rozumiemy, iż Pani Pana reklamacja dotyczy *[wstawić opis reklamacji i podniesione w niej argumenty]*.

W trakcie rozpatrywania Pani/Pana reklamacji uwzględniliśmy dostępne informacje i dowody oraz sprawdziliśmy, czy został/a Pani/Pan potraktowana/y uczciwie. Przeanalizowaliśmy okoliczności sprawy i podjęliśmy następującą decyzję.

*[Wstawić szczegółowy opis wyników dochodzenia, decyzję i jej uzasadnienie]*

*[Wstawić właściwą sekcję z załącznika poniżej]*

Jeżeli będzie Pani/Pan niezadowolona/y z wydanej przez nas decyzji, może Pani/Pan skierować swoją reklamację do niezależnego podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozstrzygania sporów w celu jej ponownego rozpatrzenia.

Dane teleadresowe podmiotu działającego w Pani/Pana państwie są następujące:

*[Wstawić pełne dane teleadresowe z klauzuli reklamacyjnej dotyczącej danego państwa EOG]*

Zasady rozpatrywania reklamacji opisane powyżej pozostają bez wpływu na Pani/Pana prawo do wytoczenia powództwa.

Z poważaniem,

Imię i nazwisko

Stanowisko służbowe

Dział

Telefon

E-mail

**Załącznik** *[Wstawić właściwą sekcję poniżej]*

*Sekcja 1 – Reklamacja uznana*

W związku z powyższym uznajemy niniejszym Pani/Pana reklamację i proponujemy *[wstawić szczegóły propozycji zaspokojenia roszczenia].*

Ufamy, iż będzie Pani/Pan zadowolona/y z naszej propozycji, jednak będziemy zobowiązani za przesłanie nam potwierdzenia jej przyjęcia na którykolwiek z podanych *[poniżej/powyżej]* kontaktów.

*Sekcja 2 – Reklamacja odrzucona, bez propozycji kulancji*

W związku z powyższym przykro jest nam poinformować Panią/Pana, iż nie jesteśmy w stanie uznać Pani/Pana reklamacji. Wiemy, że nie jest to informacja, jakiej Pani/Pan oczekiwał/a, ale mamy nadzieję, że nasze uzasadnienie jest dla Pani/Pana zrozumiałe.

*Sekcja 3 – Reklamacja odrzucona, z propozycją kulancji*

W związku z powyższym przykro jest nam poinformować Panią/Pana, iż nie jesteśmy w stanie uznać Pani/Pana reklamacji. Jednak w geście dobrej woli proponujemy *[wstawić szczegóły propozycji kulancji].*

Ufamy, iż będzie Pani/Pan zadowolona/y z naszej propozycji, jednak będziemy zobowiązani za przesłanie nam potwierdzenia jej przyjęcia na którykolwiek z podanych *[poniżej/powyżej]* kontaktów.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |