

Data utworzenia listu  
23.11.2023 r.

Numer polisy  
2200479583

Numer zgłoszenia  
3311240  
Ryzyko  
Zdiagnozowanie poważnego zachorowania

Szanowny Pan  
Michał Wiencek  
Sternicza 28/134  
43-300 Bielsko-Biała

Data zdarzenia  
24.09.2023 r.

Data zgłoszenia  
21.11.2023 r.

## Moje ubezpieczenie

### Decyzja dot. zgłoszonego zdarzenia

Szanowny Panie,  
prosimy o zapoznanie się z decyzją UNIQA, która jest odpowiedzią na przesłany przez Pana wniosek o wypłatę świadczenia z tytułu zdiagnozowania poważnego zachorowania.

#### Decyzja UNIQA

Zgodnie z podanymi poniżej zapisami, jeśli w trakcie trwania naszej ochrony po raz pierwszy zdiagnozowano u Ubezpieczonego poważne zachorowanie, wówczas wypłacimy Ubezpieczonemu świadczenie w wysokości sumy ubezpieczenia określonej w polisie. Świadczenie wypłacimy pod warunkiem, że Ubezpieczony pozostał przy życiu co najmniej 1 miesiąc od daty zdiagnozowania poważnego zachorowania.

Poważne zachorowanie to jedna z poniżej wymienionych chorób: COVID-19, cukrzyca, inwazyjna choroba pneumokokowa (IChP), łagodny guz mózgu, niewydolność nerek, niewydolność wątroby, nowotwór złośliwy, sepsa (sepsis), śpiączka, udar mózgu, utrata słuchu, utrata wzroku, zapalenie opon mózgowo-rdzeniowych, zawał serca.

Natomiast zgodnie z definicją, sepsa (sepsis) – zespół ogólnoustrojowej reakcji zapalnej powstały w wyniku krwiopochodnego rozsiewu zakażenia bakteryjnego, wirusowego lub grzybicznego, podczas którego we krwi krążą najczęściej bakterie, ich toksyny bądź toksyczne metabolity komórek gospodarza, i objawiający się niewydolnością lub poważną dysfunkcją narządów lub układów narządów; w rozumieniu niniejszych OWU za sepsę uznaje się też rozwijający się w jej przebiegu wstrząs septyczny; z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są: bakteriemia, wiremia i fungemia oraz przypadki sepsy wtórnej, rozwijającej się jako powikłanie po zabiegach operacyjnych lub urazach; jednoznaczne rozpoznanie sepsy winno być potwierdzone w dokumentacji medycznej z ośrodka prowadzącego leczenie;

Dostarczona dokumentacja medyczna nie potwierdza, aby zdiagnozowana u Ubezpieczonego jednostka chorobowa spełniała ww. definicję, ani żadnej z ww. jednostek chorbowych.

Bardzo nam przykro, ale w związku z powyższym nie znajdujemy podstaw do wypłaty świadczenia.

#### Podstawa prawna

§ 3. pkt 3.8.a) oraz § 16. pkt 16.10.h) Ogólnych warunków ubezpieczenia szkolnego zatwierdzonych uchwałą Zarządu nr 1/25/04/2023 z dnia 25 kwietnia 2023 r.





Kontakt z UNIQA

Większość spraw może Pan szybko i wygodnie zgłosić za pomocą formularzy on-line na [uniqa.pl/kontakt](http://uniqa.pl/kontakt). Na naszej stronie dostępne są odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania oraz informacje o naszych produktach.

Z wyrazami szacunku

*Monika Ignatowicz*

Monika Ignatowicz

Młodszy Specjalista ds. Obsługi Roszczeń



## Zasady składania reklamacji – informacja o terminach i trybie ich rozpatrywania

### Szanowni Państwo,

11 października 2015 r. weszły w życie nowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez UNIQA. Zasady te wynikają z Ustawy z dnia 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Ustawa ta wprowadza szereg ułatwień w komunikacji klienta z instytucjami finansowymi oraz precyzyjnie definiuje sposób oraz terminy udzielania odpowiedzi na złożone reklamacje. Prosimy o zapoznanie się ze szczegółami wprowadzonych zmian.

### Co to jest reklamacja?

Reklamacja to wystąpienie klienta skierowane do Towarzystwa (w tym skarga i zażalenia), zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.

### Jak złożyć reklamację?

Reklamacje można składać w następujący sposób:

- 1) elektronicznie poprzez formularz na stronie [uniqa.pl/reklamacje](http://uniqa.pl/reklamacje);
- 2) ustnie:
  - a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22;
  - b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie;
- 3) pisemnie:
  - a) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
  - b) przesyłką pocztową na adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.

Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

Złożenie reklamacji niezwłocznie po powięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.

W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy jej składaniu należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).

### W jakim terminie reklamacja zostanie rozpatrzona?

Towarzystwo udzieli odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo wyśle w tym terminie informację dlaczego nie może rozpatrzyć reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

### Inne informacje

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### Informacje dodatkowe

Jednocześnie informujemy, że oprócz możliwości złożenia reklamacji zgodnie z powyższym, mogą Państwo również:

- wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
- dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać powzymany z tytułu umowy ubezpieczenia jest UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna.

Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.