

Warszawa, dn. 30.04.2026 r.

Szanowni Państwo

Informujemy o zmianach w procedurze postępowań reklamacyjnych, które weszły w życie z dniem 13 lutego 2026 r. w związku ze zmianami w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. 2015 poz. 1348 ze zmianami).

Poniżej przedstawiamy zaktualizowane informacje na temat obowiązującej procedury.

Prosimy o przekazanie informacji Ubezpieczonym.

Kto i jak może złożyć reklamację

1. Reklamacje związane z oferowaniem, zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia mogą być zgłoszone przez m.in. Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, spadkobiercę posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy.
2. Reklamację można złożyć:
 - a) na piśmie:
 - i. w postaci elektronicznej:
 - Wysyłając e-mail na adres: reklamacje.ubezpieczenia@luxmed.pl,
 - przez formularz online: <https://www.luxmed.pl/zgloszenie-reklamacji-ubezpieczenia>,
 - na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-71281-48855-GTFED-29 albo
 - ii. w postaci papierowej:
 - przesyłką pocztową (w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe) na adres siedziby LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce, ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji w Unii Europejskiej,
 - poprzez osobiste dostarczenie na adres siedziby LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce, ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa, albo
 - b) ustnie:
 - i. telefonicznie pod numerem tel. 22 501 81 60,
 - ii. podczas wizyty w naszej siedzibie LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce, ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa, gdzie reklamacja zostanie zapisana w protokole.

Co powinna zawierać reklamacja

3. Reklamacja powinna być skierowana do Ubezpieczyciela i zawierać zwięzły opis nieprawidłowości, który pozwoli na zidentyfikowanie zdarzenia, którego reklamacja dotyczy i ustalenie wszystkich istotnych okoliczności.

Jak udzielamy odpowiedzi na reklamacje

4. Odpowiemy na reklamację złożoną zgodnie z ust. 1-3 bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania.
5. Odpowiedź prześlemy w takiej samej postaci, w jakiej została złożona (z wyjątkiem reklamacji złożonej ustnie (przeczytaj ramkę poniżej) oraz za wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt 6. - 7. Poniżej).

Ważne: Jeśli reklamację złożono ustnie (telefonicznie lub podczas wizyty w siedzibie naszego oddziału w Polsce), odpowiedź prześlemy w postaci elektronicznej albo w postaci papierowej, zgodnie z preferencją osoby składającej reklamację.

6. Odpowiedź prześlemy z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej za pomocą którego osoba złożyła reklamację, albo innego wskazanego przez nią środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej.
7. W przypadku złożenia reklamacji w postaci elektronicznej, osoba składająca może wnieść o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Jeżeli reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, osoba ją składająca może wnieść o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź jest udzielana na adres osoby składającej do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, możemy potrzebować więcej czasu. W takiej sytuacji przed upływem ww. terminu na odpowiedź wskażemy:
 - a) przyczynę opóźnienia;
 - b) okoliczności, które muszą zostać ustalone do rozpatrzenia sprawy;
 - c) przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

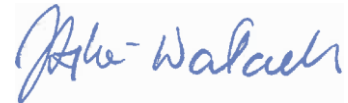
Co zrobić po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego

9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, osoba, która złożyła reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (szczegóły na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/>).
10. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, właściwym dla Ubezpieczyciela, jest Rzecznik Finansowy (szczegóły na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/>).

11. Klientowi posiadającemu status konsumenta przysługuje uprawnienie do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Mamy nadzieję, że powyższe informacje będą dla Państwa pomocne.

Joanna Łąka- Wałach



Członek Zarządu LMG Försäkrings AB S. A. Oddział w Polsce

LMG FÖRSÄKRINGS AB S.A.
ODDZIAŁ W POLSCE

GRUPA LUXMED 

luxmed.pl

LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce
ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa
t: 22 450 45 00, 22 450 50 10

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000395438

NIP: 108 001 14 94, REGON: 145156729
Wysokość kapitału zakładowego: 5 800 000,00 euro