



ZASADY PRZEKAZYWANIA REKLAMACJI ZŁOŻONYCH PRZEZ KLIENTA ZA POŚREDNICTWEM AGENTA

Spis treści

1. TUnŻ „WARTA” S.A.	1
2. SALTUS TU ŻYCIE S.A.	2
3. Wiener S.A.	3
4. InterRisk TU S.A Vienna Insurance Group	3
5. Generali T.U. S.A. oraz Generali Życie T.U. SA.....	4

1. TUnŻ „WARTA” S.A.

W ciągu 3 dni roboczych od otrzymania, doręczeniu lub odbioru skarg, zażaleń, reklamacji lub innych podobnych wystąpień klientów, niezależnie od formy ich sporządzenia lub wyrażenia, Agent zobowiązuje się przekazać do TUnŻ „WARTA” S.A. otrzymane wystąpienia klientów do TUnŻ „WARTA” S.A w formie wiadomości e-mail na adres tylko_reklamacje@warta.pl lub poprzez formularz na stronie <https://www.warta.pl/reklamacje>:

- 1) w formie skanu pisma złożonego osobiście u Agenta lub doręczonego Agentowi pocztą,
- 2) w formie a-maila przesłanego przez klienta na adres elektroniczny Agenta,
- 3) w formie notatki sporządzonej przez Agenta lub osobę działającą w jego imieniu, która zawiera dokładny opis problemu lub żądań zgłoszonych przez klienta, jeżeli skarga, zażalenie, reklamacja lub podobne wystąpienie klienta zostały przedstawione Agentowi lub osobie działającej w imieniu Agenta ustnie lub w rozmowie telefonicznej.

W przypadku gdyby nie było możliwe dostarczenie wspomnianych powyżej wystąpień klientów w wymaganym terminie, ze względu na dni ustawowo wolne od pracy, Agent dostarczy je w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu/dniach wolnych od pracy.

Formularz reklamacyjny TUnŻ „WARTA” SA dostępny jest na stronie Towarzystwa wskazanej powyżej (<https://www.warta.pl/reklamacje>) – o czym należy Klienta poinformować. Reklamacja może zostać przyjęta w banku również w formie innej niż formularz reklamacyjny TUnŻ „WARTA” SA. Wówczas stosujemy zasady opisane w Instrukcji, wypełniając jednocześnie formularz nr 2 do Instrukcji, z uwzględnieniem zasad wskazanych w załączniku nr 5 do Instrukcji i z zastrzeżeniem że przyjęta reklamacja powinna zawierać numer polisy/szkody której dotyczy. Po jego wypełnieniu, prócz zawiadomienia Zespołu Zarządzania Sprzedażą o wniesionej reklamacji – pracownik przyjmujący reklamację przesyła dokumentację do TUnŻ „WARTA” SA zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej i do wiadomości Zespołu Zarządzania Sprzedażą.

2. SALTUS TU ŻYCIE S.A.

W przypadku woli złożenia przez klienta reklamacji za pośrednictwem Agenta, Agent zobowiązany jest do przyjęcia reklamacji i niezwłocznego przekazania do Towarzystwa.

• Reklamacja ustna

- 1) W przypadku reklamacji złożonej ustnie, Agent powinien w obecności klienta zgłaszającego reklamację sporządzić formularz protokołu z reklamacji zawierający:
- 2) datę złożenia reklamacji,
- 3) imię i nazwisko klienta,
- 4) adres korespondencyjny,
- 5) nr telefonu kontaktowego,
- 6) nr dokumentu ubezpieczenia (np. polisy, deklaracji zgody) – jeżeli reklamacja dotyczy umowy ubezpieczenia,
- 7) przedmiot reklamacji,
- 8) uzasadnienie reklamacji z ewentualnymi dowodami.
- 9) Formularz protokołu z reklamacji powinien być podpisany przez Agenta i klienta zgłaszającego reklamację. Agent przyjmujący reklamację osobiście przekazuje klientowi kopię podpisanego formularza protokołu opatrzonego datą przyjęcia reklamacji; kopia jest dla klienta dowodem złożenia reklamacji w Towarzystwie.
- 10) Formularz protokołu z reklamacji stanowi załącznik do niniejszych Zasad przekazywania reklamacji.
- 11) Agent zobowiązany jest niezwłocznie przesłać skan protokołu/formularza zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: reklamacje@saltus.pl nie później niż do końca następnego dnia roboczego przypadającego bezpośrednio po dniu, w którym klient złożył reklamację.

• Reklamacja pisemna

- 1) W przypadku przyjęcia reklamacji złożonej na piśmie osobiście przez klienta, Agent powinien oznaczyć datę wpływu na reklamacji, a następnie niezwłocznie przesłać skan reklamacji na adres e-mail: reklamacje@saltus.pl nie później niż do końca następnego dnia roboczego przypadającego bezpośrednio po dniu, w którym klient złożył reklamację. Postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio do reklamacji przesłanej na adres Agenta. W tym przypadku należy przesłać kopię pisma wraz z kopertą zawierającą stemple pocztowe.

• Reklamacja telefoniczna

W przypadku reklamacji telefonicznej, Agent powinien wskazać klientowi numer telefonu Towarzystwa przeznaczony do składania reklamacji, tj. (+48) 58 770 36 90

Oryginały reklamacji i formularza protokołu z reklamacji, Agent przesyła do Towarzystwa nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia przypadającego po dniu, w którym Klient złożył reklamację. Koperta powinna być opatrzona dopiskiem „Reklamacje”.

Formularz reklamacyjny SALTUS TU ŻYCIE S.A. dostępny jest na stronie Towarzystwa wskazanej powyżej (<https://saltus.pl/formularz-reklamacji/>) oraz jako załącznik nr 1 do niniejszego załącznika – o czym należy Klienta poinformować. Reklamacja może zostać przyjęta w banku również w formie innej niż formularz reklamacyjny SALTUS TU ŻYCIE S.A. Wówczas stosujemy zasady opisane w Instrukcji, wypełniając jednocześnie formularz nr 2 do Instrukcji, z uwzględnieniem zasad wskazanych w załączniku nr 5 do Instrukcji i z zastrzeżeniem że przyjęta reklamacja powinna zawierać numer polisy/szkody której dotyczy. Po jego wypełnieniu, prócz zawiadomienia Zespołu Zarządzania Sprzedażą o wniesionej reklamacji – pracownik przyjmujący reklamację przesyła dokumentację do SALTUS TU ŻYCIE S.A. zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej i do wiadomości Zespołu Zarządzania Sprzedażą.

3. Wiener S.A.

1. Reklamację w związku z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia może zgłosić ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z tej umowy.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) w formie pisemnej – na adres wybranej jednostki Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group lub osobiście;
 - 2) w formie elektronicznej (formularz reklamacyjny na stronie internetowej www.wiener.pl);
 - 3) ustnie (osobiście do protokołu lub telefonicznie).
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (nazwę), adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego reklamację;
 - 2) numer zgłoszenia szkody lub numer polisy;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) uzasadnienie reklamacji, z podaniem ewentualnych dowodów.
4. W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta bezpośrednio w Agencji (pisemnie lub ustnie do protokołu), dokumenty należy niezwłocznie przekazać do Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group poprzez funkcję przekazywania dokumentów w GoNet. Jako typ dokumentu należy wybrać „reklamacja” i opisać indeksami nr polisy i/lub numer zgłoszenia szkody.
5. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli z uwagi na szczególne skomplikowanie sprawy nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi we wskazanym wyżej terminie, termin ten zostaje wydłużony do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Zgłaszający reklamację zostaje poinformowany o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group powiadamia zgłaszającego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym udzielenie przez Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek klienta.

Formularz reklamacyjny Wiener SA dostępny jest na stronie Towarzystwa wskazanej powyżej (<https://obsługa.wiener.pl/reklamacja/form>) – o czym należy Klienta poinformować. Reklamacja może zostać przyjęta w banku również w formie innej niż formularz reklamacyjny Wiener SA. Wówczas stosujemy zasady opisane w Instrukcji, wypełniając jednocześnie formularz nr 2 do Instrukcji, z uwzględnieniem zasad wskazanych w załączniku nr 5 do Instrukcji i z zastrzeżeniem że przyjęta reklamacja powinna zawierać numer polisy/szkody której dotyczy. Po jego wypełnieniu, prócz zawiadomienia Zespołu Zarządzania Sprzedażą o wniesionej reklamacji – pracownik przyjmujący reklamację przesyła dokumentację do Wiener SA zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej i do wiadomości Zespołu Zarządzania Sprzedażą.

Jeżeli przyjmimy reklamację od klienta, należy niezwłocznie przestać skan takiego dokumentu na adres reklamacje@wiener.pl

4. InterRisk TU S.A Vienna Insurance Group

Sposób postępowania w zakresie reklamacji określa Załącznik nr 2 do niniejszych zasad.
Formularz reklamacyjny InterRisk TU S.A stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

Formularz reklamacyjny InterRisk TU S.A dostępny jest również na stronie Towarzystwa wskazanej powyżej (<https://obsługa.wiener.pl/reklamacja/form>) – o czym należy Klienta poinformować. Reklamacja może zostać przyjęta w banku również w formie innej niż formularz reklamacyjny InterRisk TU S.A. Wówczas stosujemy zasady opisane w Instrukcji, wypełniając jednocześnie formularz nr 2 do Instrukcji, z uwzględnieniem zasad wskazanych w załączniku nr 5 do Instrukcji i z zastrzeżeniem że przyjęta reklamacja powinna zawierać numer polisy/szkody której dotyczy. Po jego wypełnieniu, prócz zawiadomienia Zespołu Zarządzania Sprzedażą o wniesionej reklamacji – pracownik przyjmujący reklamację przesyła dokumentację do InterRisk TU S.A zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej i do wiadomości Zespołu Zarządzania Sprzedażą.

5. Generali T.U. S.A. oraz Generali Życie T.U. SA

Sposób postępowania w zakresie reklamacji określa Załącznik nr 4 do niniejszych zasad.

Formularz reklamacyjny Generali T.U. S.A. oraz Generali Życie T.U. SA stanowi załącznik nr 4 do niniejszych zasad. Nie ma formularza reklamacyjnego Generali na stronie ubezpieczyciela - o czym należy Klienta poinformować.

Reklamacja może zostać przyjęta w banku również w formie innej niż formularz reklamacyjny Generali. Wówczas stosujemy zasady opisane w Instrukcji, wypełniając jednocześnie formularz nr 2 do Instrukcji, z uwzględnieniem zasad wskazanych w załączniku nr 5 do Instrukcji i z zastrzeżeniem że przyjęta reklamacja powinna zawierać numer polisy/szkody której dotyczy. Po jego wypełnieniu, prócz zawiadomienia Zespołu Zarządzania Sprzedażą o wniesionej reklamacji – pracownik przyjmujący reklamację przesyła dokumentację do Generali zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej i do wiadomości Zespołu Zarządzania Sprzedażą.