

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZEZ WAGAS S.A.

Niniejszy regulamin reguluje prawa i obowiązki Klienta oraz WAGAS S.A. (dalej jako: WAGAS) związane z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i udzielaniem odpowiedzi na reklamacje w oparciu o wymagania ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486) oraz ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. z dnia 22 listopada 2017 r., Dz.U. z 2017 r., poz. 2270).

§ 1

SKŁADANIE REKLAMACJI

1. WAGAS rozpoznaje reklamacje kierowane do Zakładu Ubezpieczeń w zakresie związanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, jak również reklamacje, w których Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez WAGAS w zakresie niezwiązanym z udzielaną przez Zakład Ubezpieczeń ochroną ubezpieczeniową.
2. Przez Zakład Ubezpieczeń, o którym mowa w ust. 1 rozumie się Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG, zarejestrowaną w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważnioną do działania na terenie Polski na mocy porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy).
3. Przez Klienta, o którym mowa w ust. 1 rozumie się poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego, ubezpieczonego, zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, będącego osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej.
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 mogą być składane w formie:
 - a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS przy ul. Świętojerskiej 5/7, 00-236 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww. adres bądź w każdej jednostce obsługującej klientów WAGAS (podmiotowi współpracującemu);
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu (22) 831 09 03 lub osobiście w siedzibie WAGAS bądź w każdej jednostce obsługującej klientów WAGAS (podmiotowi współpracującemu);
 - c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl
5. Reklamacja składana ustnie jest przyjmowana i zapisywana w protokole reklamacyjnym, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Ponadto połączenia telefoniczne są rejestrowane.
6. Reklamacja przekazana przesyłką pocztową na adres WAGAS uważana jest za złożoną z dniem doręczenia jej do WAGAS.
7. Reklamacja złożona podmiotowi współpracującemu z WAGAS powinna być niezwłocznie przesłana przez ten podmiot do WAGAS. W tym przypadku za datę złożenia reklamacji przez Klienta uważa się dzień jej złożenia podmiotowi współpracującemu z WAGAS.
8. Podmiot współpracujący z WAGAS po wyrażeniu przez Klienta informacji o chęci zamiaru złożenia reklamacji jest zobowiązany do poinformowania go o możliwości złożenia reklamacji do WAGAS zgodnie z zasadami wskazanymi w ust. 4 niniejszego Regulaminu.
9. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) pełne dane Klienta, tj.: imię, nazwisko bądź nazwę Klienta, jego adres do korespondencji, a także nr telefonu Klienta w celu umożliwienia sprawnego rozpoznania jego reklamacji;
 - b) nr polisy/certyfikatu lub nr i datę szkody, której reklamacja dotyczy;
 - c) informację, czy Klient, będący osobą fizyczną wnioskuje o odpowiedź na reklamację drogą elektroniczną; wówczas konieczne jest podanie adresu e-mail;
 - d) informację o preferowanej formie udzielenia odpowiedzi;

- e) treść reklamacji – wszelką formę niezadowolenia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolenia wraz z krótkim uzasadnieniem;
- f) w razie potrzeby - dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolenia.

§ 2

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

1. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, WAGAS zawiadomi w tym terminie Klienta, który wystąpił z reklamacją, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie:
 - a) papierowej lub
 - b) na innym trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku Klienta, będącego osobą fizyczną odpowiedź może zostać mu udzielona drogą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.
4. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ustępie 1 i 2 uważa się, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta.
5. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest z zachowaniem zasad uczciwości, rzetelności, profesjonalizmu i obiektywizmu zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta.

§ 3

PROCEDURA ODWOŁAWCZA

W sytuacji nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient ma możliwość:

1. złożenia odwołania od otrzymanego stanowiska bezpośrednio do WAGAS; odwołanie może być złożone w formie:
 - a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS S.A, przy ul. Świętojerskiej 5/7, 00-236 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww adres;
 - b) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl;
2. złożenia przez Klienta będącego osobą fizyczną wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego:

Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
Telefon: (0-22) 333 73 26, (0-22) 333 73 27, (0-22) 333 73 28
Fax: (0-22) 333 73 29
Adres strony internetowej : www.rf.gov.pl

Zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, WAGAS jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego;
3. wystąpienia z powództwem do sądu właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, spadkobiercy ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia;

4. w przypadku sporów dotyczących umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy WAGAS a konsumentami istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej www.wagas.pl
2. Kluczowe treści zawarte w przedmiotowym Regulaminie zostały wprowadzone do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, stanowiących integralną część umowy ubezpieczenia, każdego z obsługiwanych przez WAGAS programów ubezpieczeniowych.

