

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZEZ WAGAS S.A.

Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 1 października 2015 r. i ma na celu usystematyzowanie procesu reklamacyjnego oraz zapewnienie jego zgodności z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, która weszła w życie dnia 11 października 2015 r.

§ 1 SKŁADANIE REKLAMACJI

1. Zgodnie z ww. aktem prawnym reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia mogą być składane do Zakładu Ubezpieczeń jedynie za pośrednictwem WAGAS w formie:
 - a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS przy ul. Świętojskiej 5/7 w Warszawie, 00-236 lub przesyłką pocztową na ww. adres;
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem wskazanym w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia właściwych dla danego programu lub osobiście w siedzibie WAGAS;
 - c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl
2. Reklamacja składana ustnie jest przyjmowana przez pracownika WAGAS i zapisywana w protokole reklamacyjnym, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu. Ponadto połączenia telefoniczne są rejestrowane.
3. Reklamacja przekazana w postaci przesyłki pocztowej uważana jest za złożoną z dniem doręczenia przesyłki na adres WAGAS.
4. Reklamacje zgłaszane podmiotom współpracującym z WAGAS nie powinny być przyjmowane przez te podmioty. Osoba/jednostka współpracująca z WAGAS po otrzymaniu od Klienta informacji o chęci złożenia reklamacji jest zobowiązana do poinformowania Klienta o możliwości złożenia reklamacji do WAGAS zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym regulaminie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) pełne dane Klienta;
 - b) informacje na temat umowy ubezpieczenia, której dotyczy roszczenie;
 - c) treść reklamacji – wszelką formę niezadowolenia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolenia wraz z krótkim opisem;
 - d) informację o preferowanej formie udzielenia odpowiedzi;
 - e) dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolenia.

§ 2 ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

1. Odpowiedź na przekazaną reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
2. Jeżeli WAGAS, ze względu na złożoność skargi nie będzie mógł odpowiedzieć w ciągu 30 dni, skontaktuje się z osobą zgłaszającą reklamację w celu poinformowania o przyczynach opóźnienia, koniecznych krokach do podjęcia ze strony WAGAS w celu wyjaśnienia reklamacji oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia roszczenia. Czas odpowiedzi na reklamację nie będzie jednak dłuższy niż 60 dni.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie:
 - a) papierowej / za pomocą innego trwałego nośnika informacji;
 - b) elektronicznej (wyłącznie na wniosek osoby zgłaszającej reklamację).
4. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ustępie 1 i 2 reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta.
5. Reklamacje są rozpatrywane bez naruszenia praw Klienta.



§ 3

PROCEDURA ODWOŁAWCZA

1. W sytuacji uzyskania odmowy uwzględnienia roszczeń lub otrzymania niesatysfakcjonującej odpowiedzi na reklamację lub przekroczenia terminów wskazanych w § 4 Klient ma możliwość odwołania się od otrzymanego stanowiska:
 - a) bezpośrednio do WAGAS (w formie pisemnej, ustnej lub elektronicznej) na ww. adres lub
 - b) poprzez złożenie wniosku 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
E-mail: biuro@rf.gov.pl lub
 - c) poprzez złożenie wniosku do Lloyd's Polska Sp. z o.o.:
ul. Emilii Plater 53, 00-113 Warszawa
Telefon: (22) 370 1618, fax: (22) 370 1623
E-mail: Ewa.Zylak@lloyds.com lub
 - d) poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza procedura jest dostępna do wglądu na stronie internetowej www.wagas.pl
2. Kluczowe treści zawarte w niniejszej procedurze zostały wprowadzone do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, stanowiących integralną część umowy ubezpieczenia, każdego z obsługiwanych przez WAGAS programów ubezpieczeniowych.



Załącznik nr 1

.....
(Miejscowość i data złożenia reklamacji)

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

.....
(Imię i nazwisko Klienta)

.....
(Adres zamieszkania / adres korespondencyjny Klienta)

.....
(Numer telefonu / adres e-mail Klienta)

Forma udzielenia odpowiedzi: pisemna / e-mail* (*niepotrzebne skreślić)

.....
(Status Klienta: Ubezpieczony, Ubezpieczający, Poszkodowany itd.)

.....
(Numer polisy / umowy ubezpieczenia)

.....
(Numer i data szkody)

REKLAMACJA

Przedmiotem reklamacji jest:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Proponowane przez Klienta rozwiązanie sytuacji – oczekiwania Klienta:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Załączona dokumentacja:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4

.....
(Data i czytelny podpis osoby składającej reklamację)

.....
(Data i podpis Klienta)

Dane przekazywane w związku ze składaniem reklamacji będą przetwarzane przez WAGAS S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Świętojskiej 5/7, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2002, Nr 101, poz. 926 ze zm.) w celu rozpatrzenia reklamacji oraz w celach archiwalnych. Każda osoba ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do rozpatrzenia złożonej reklamacji.

