

## **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. Świętojerskiej 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](mailto: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](mailto: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](http://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.

### 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. Świętojerskiej 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.