

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 oraz ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

## **§ 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. Rydygiera 15, 01-793 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww. adres bądź w każdej j. jednostce obsługującej klientów WAGAS (podmiotowi współpracującemu);
  - b. ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu (22) 270 39 00 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 wnioskując 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 niezadowolienia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolienia wraz z krótkim uzasadnieniem;
  - f. w razie potrzeby - dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolienia.

## **§ 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. Rydygiera 15, 01-793 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](http://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](http://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.

Załącznik nr 1

## **Protokół reklamacyjny**

.....  
Miejscowość i data złożenia reklamacji

.....  
Imię i nazwisko Klienta

.....  
Adres zamieszkania/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 rozwiązanie sytuacji przez Klienta - oczekiwania Klienta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Załączona dokumentacja:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

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

.....  
Data i podpis Klienta