

Najważniejsze informacje dotyczące rozpatrywania reklamacji i skarg

W związku z obowiązkami wynikającymi z Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (dalej „Ustawa”), AWP P&C S.A. Oddział w Polsce przedstawia poniżej podstawowe zasady składania, rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje.

Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem *umowy ubezpieczenia ubezpieczający, ubezpieczony*, uprawniony z umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercy posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z *umowy ubezpieczenia*, mogą złożyć do nas :

- 1) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu: (22) 522 26 40 (dostępny od poniedziałku do piątku, w dni robocze w godzinach 8.00-16.00), albo osobiście w *naszej siedzibie*;
- 2) na piśmie – przesyłką pocztową nasz adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa lub osobiście w *naszej siedzibie*;
- 3) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.

Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem *umowy ubezpieczenia* rozpatrzymy niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni. O wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany na piśmie.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.

Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na piśmie lub w postaci elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AWP P&C S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej, a na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.

Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej uprawnionym z umowy ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl.

Piotr Ruszowski
Dyrektor Oddziału

