

**Informacja dotycząca nowej procedury postępowania reklamacyjnego
dla Klientów Santander Consumer Bank S.A.**

Szanowni Państwo,

W związku z wejściem w życie z dniem 11.10.2015 r. Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce informuje, że z dniem 11.10.2015 r. proces obsługi reklamacji będzie przebiegał zgodnie z niżej przedstawionymi zasadami:

1. Reklamacja jest to wystąpienie Klienta skierowane do Ubezpieczyciela, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela tj. Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51; 00 – 867 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000320749, o numerze NIP: 108-00-06-955.
2. Klientem w rozumieniu powołanej powyżej ustawy jest ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia - będący osobą fizyczną.
3. Reklamacje składa się:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela,
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:

Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa.
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail: quality@ipa.com.pl.
4. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Klienta,
 - 2) pełen adres korespondencyjny Klienta lub
 - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - 4) wskazanie umowy ubezpieczenia, której dotyczy Reklamacja,
 - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - 6) oczekiwane przez Klienta działania,
 - 7) w przypadku gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie Klienta w tym zakresie.
5. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w zakresie w i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.



ASSISTANCE

więcej / niż serwis

6. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, Ubezpieczyciel:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
8. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w pkt 4 ppkt. 2) chyba, że Klient wniósł o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w pkt 4 ppkt. 3).
9. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.

Niezależnie od przedstawionych wcześniej postanowień Klient może skorzystać z następujących środków odwoławczych:

1. Klient może złożyć odwołania od stanowiska Ubezpieczyciela w ramach wewnętrznej procedury. Odwołania takie składa się w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@ipa.com.pl,
 - 2) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela,
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:

Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa.
2. Klient może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie Jego sprawy.
3. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Powyższe postępowania odnoszą się zarówno do nowych Reklamacji zgłoszonych przez Klienta od dnia 11.10.2015 r. jak i niezakończonych na dzień wejścia w życie Ustawy.

Z poważaniem,

Jan Čupa

Dyrektor Generalny
Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce

