

## **Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji i Skarg dotyczących usług świadczonych przez Spółdzielnię Usługową VIG Ekspert w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową**

### **Definicje**

1. **Klient** – poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia
2. **Agent** – Spółdzielnia Usługowa VIG Ekspert w Warszawie
3. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Spółdzielni przez osobę fizyczną (w tym osobą fizyczną wykonującą działalność gospodarczą lub zawodową w ramach tzw. jednoosobowej działalności gospodarczej lub spółki cywilnej) lub osobę prawną albo spółkę nieposiadającą osobowości, która jest ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym, uprawnionym z umowy ubezpieczenia lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej, w którym to wystąpieniu osoba ta zgłasza zastrzeżenia dotyczące Spółdzielni (w tym związane z czynnościami OFWCA), **w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową**
4. **Skarga** – zastrzeżenie dotyczące działalności Agenta, nie będące Reklamacją, **w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową**

### **Informacje dotyczące składania i rozpatrywania Reklamacji i Skarg**

1. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia Reklamacji lub Skargi. Reklamacja/Skarga złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie. Reklamacja/Skarga może zostać złożona w każdej jednostce Agenta, w której zakresie obowiązków jest obsługa Klienta.
2. Reklamacja/Skarga może zostać złożona przez Klienta w formie:
  - a) pisemnej – składając osobiście pismo w jednostce wskazanej w ust. 1 powyżej albo listownie na adres: Spółdzielnia Usługowa VIG Ekspert w Warszawie, Departament Contact Center Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,
  - b) ustnie – telefonicznie na numer telefonu 22 501 35 55 albo osobiście w jednostce wskazanej w ust. 1 powyżej do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce wskazanej w ust. 1 powyżej,
  - c) w formie elektronicznej na adres e-mail: [reklamacje.direct@vigekspert.pl](mailto:reklamacje.direct@vigekspert.pl) Agent zastrzega, że środkiem komunikacji elektronicznej, który służy do składania Reklamacji/Skargi w formie elektronicznej, nie jest żaden inny środek poza wskazanym powyżej adresem e-mail: [reklamacje.direct@vigekspert.pl](mailto:reklamacje.direct@vigekspert.pl) W szczególności środkami takimi nie są jakiegokolwiek media społecznościowe.
3. Reklamacja/Skarga powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko (nazwę) Klienta, imię i nazwisko osoby reprezentującej Klienta (jeżeli dotyczy), adres korespondencyjny, numer dokumentu ubezpieczenia lub nr roszczenia/zgłoszenia, informacje dotyczące okoliczności/osób, których Reklamacja/Skarga dotyczy, informację czy Klient wnioskuje i wyraża zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, a jeżeli tak – adres e-mail, numer telefonu komórkowego.
4. Na żądanie Klienta, Spółdzielnia potwierdza fakt złożenia Reklamacji/Skargi na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
5. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji/Skargi, zgodnie z wymogami, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, Spółdzielnia rozpatruje Reklamację/Skargę i udziela Klientowi odpowiedzi na piśmie na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w Reklamacji/Skardze (a w przypadku Klientów będących osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej – na innym trwałym nośniku), chyba, że Klient wyraził wolę otrzymania odpowiedzi pocztą elektroniczną. W takim przypadku odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail podany przez Klienta.
6. Odpowiedzi na Reklamację/Skargę, o której mowa w ust. 5 powyżej, Agent udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji/Skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji/Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6, Agent w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją/Skargą:
  - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji/Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji/Skargi.
8. Klient ma prawo złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, w szczególności w przypadku:
  - 1) nieuwzględnienia roszczeń Klienta w trybie rozpatrywania Reklamacji/Skargi;
  - 2) niewykonanie czynności wynikających z Reklamacji/Skargi rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę Reklamację/Skargę.
9. Na wniosek Klienta, spór z Agentem może zostać poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego przeprowadzonemu przez Rzecznika Finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: [rf.gov.pl/](http://rf.gov.pl/)).
10. Agent jako instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.