



ZASADY PRZEKAZYWANIA REKLAMACJI ZŁOŻONYCH PRZEZ KLIENTA ZA POŚREDNICTWEM AGENTA

§ 1

Wstęp

Informacja ogólna dotycząca możliwości składania przez Klienta reklamacji do Towarzystwa

1. Klient (klient indywidualny, jak i klient instytucjonalny) ma prawo złożyć do Towarzystwa reklamację w związku z korzystaniem z usług Towarzystwa, wnioskowaniem o świadczenie takich usług lub byciem odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa.
2. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie przez Towarzystwo reklamacji chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania reklamacją.
3. Klient może złożyć reklamację do Towarzystwa:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, w dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów bądź przesyłką pocztową na adres: SALTUS TU ŻYCIE SA, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa lub dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów,
 - c) telefonicznie, pod numerem telefonu: (+48) 58 770 36 90.
4. Klient może złożyć reklamację bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca.
5. Reklamację w imieniu klienta może złożyć jego pełnomocnik dysponujący pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko, adres i numer telefonu kontaktowego klienta zgłaszającego reklamację,
 - b) numer dokumentu ubezpieczenia (jeżeli reklamacja dotyczy umowy ubezpieczenia),
 - c) przedmiot reklamacji,
 - d) uzasadnienie reklamacji z podaniem ewentualnych dowodów.
7. Na żądanie Klienta zgłaszającego reklamację Towarzystwo potwierdzi pisemnie na adres wskazany w reklamacji fakt złożenia reklamacji. Towarzystwo na wniosek zgłaszającego reklamację może potwierdzić wpływ reklamacji w postaci elektronicznej.
8. Reklamacja rozpatrywana jest przez Towarzystwo bez zbędnej zwłoki, a odpowiedź na nią powinna być udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wpływu. Po rozpatrzeniu reklamacji, stanowisko Towarzystwa zostanie przesłane w formie pisemnej na adres wskazany w treści reklamacji.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust.8, Towarzystwo w formie pisemnej poinformuje zgłaszającego reklamację o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji i udzielenia pisemnej odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.
10. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Towarzystwa jest Rzecznik Finansowy. Informacje dotyczące podmiotu uprawnionego dostępne są na stronie <http://rf.gov.pl/>.

Załącznik nr 5 do umowy agencyjnej z dnia2020-06-08..... r.

11. Klient indywidualny, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z umową ubezpieczenia zawartą przez Internet, ma prawo - w celu rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów o nazwie platforma ODR (ang. online dispute resolution), która jest dostępna na stronie internetowej: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Skargę klienta indywidualnego w ramach platformy ODR rozpatrywać może tylko jeden z uprawnionych podmiotów (podmiot ADR) i tylko wówczas, gdy Towarzystwo i klient indywidualny wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem. Wykaz podmiotów uprawnionych znajduje się na stronie internetowej platformy ODR, wskazanej powyżej.
12. Klient, będący konsumentem, ma prawo do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
13. Klient (będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia) ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
14. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia ogólne

§ 2

Zasady przekazywania reklamacji złożonych przez klienta za pośrednictwem Agenta (dalej: Zasady przekazywania reklamacji) powstały w oparciu:

- 1) ustawę z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- 2) art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
- 3) ustawę z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

§ 3

W przypadku woli złożenia przez klienta reklamacji za pośrednictwem Agenta, Agent zobowiązany jest do przyjęcia reklamacji i niezwłocznego przekazania do Towarzystwa.

Reklamacja ustna

§ 4

1. W przypadku reklamacji złożonej ustnie, Agent powinien w obecności klienta zgłaszającego reklamację sporządzić protokół z reklamacji zawierający:
 - a. datę złożenia reklamacji,
 - b. imię i nazwisko klienta,
 - c. adres korespondencyjny,
 - d. nr telefonu kontaktowego,
 - e. nr dokumentu ubezpieczenia (np. polisy, deklaracji zgody) – jeżeli reklamacja dotyczy umowy ubezpieczenia,
 - f. przedmiot reklamacji,
 - g. uzasadnienie reklamacji z ewentualnymi dowodami.
2. Protokół z reklamacji powinien być podpisany przez Agenta i klienta zgłaszającego reklamację.
3. Formularz protokołu z reklamacji stanowi załącznik nr 1 do niniejszych Zasad przekazywania reklamacji.
4. Agent zobowiązany jest niezwłocznie przesłać skan protokołu z reklamacji na adres e-mail: reklamacje@saltus.pl nie później niż do końca następnego dnia roboczego przypadającego bezpośrednio po dniu, w którym klient złożył reklamację.

Reklamacja pisemna

§ 5

1. W przypadku przyjęcia reklamacji złożonej na piśmie osobiście przez klienta, Agent powinien oznaczyć datę wpływu na reklamacji, a następnie niezwłocznie przesłać skan reklamacji na adres e-mail: reklamacje@saltus.pl nie później niż do końca następnego dnia roboczego przypadającego bezpośrednio po dniu, w którym klient złożył reklamację.
2. Postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio do reklamacji przesłanej na adres Agenta. W tym przypadku należy przesłać kopię pisma wraz z kopertą zawierającą stemple pocztowe.

Reklamacja telefoniczna

§ 6

W przypadku reklamacji telefonicznej, Agent powinien wskazać klientowi numer telefonu Towarzystwa przeznaczony do składania reklamacji, tj. **(+48) 58 770 36 90**.

Przekazywanie oryginałów

§ 7

1. Oryginały reklamacji i protokołów z reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2, Agent przesyła do Towarzystwa nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia przypadającego po dniu, w którym Klient złożył reklamację. Koperta powinna być opatrzona dopiskiem „Reklamacje”.
2. Oryginały reklamacji zawierających wyłącznie zarzuty niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, dotyczące Agenta wykonującego czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (multiagent) pozostają u tego Agenta.
3. Oryginały reklamacji zawierających jednocześnie zarzuty niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową dotyczące Agenta wykonującego czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (multiagent) oraz zarzuty związane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową powinny pozostać u tego podmiotu, do którego wpłynęły.

Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową

§ 8

1. W przypadku złożenia przez klienta Towarzystwa reklamacji zawierającej zarzuty niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w tym dotyczące działalności Agenta lub osoby wykonującej czynności agencyjne, Agent zobowiązany jest postępować zgodnie z postanowieniami § 4 – 7, z zastrzeżeniem ust. 2 - 4.
2. Agent niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wpływu reklamacji, o której mowa w ust. 1 powinien przesłać Towarzystwu pisemne ustosunkowanie się do zarzutów zawartych w reklamacji, z podaniem okoliczności faktycznych. Obowiązek o którym mowa w zdaniu pierwszym nie ma zastosowania w przypadkach wskazanych w ust. 3 i 4.
3. Jeżeli Agent wykonuje czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (multiagent):
 - 1) Towarzystwo w terminie 2 dni roboczych od otrzymania skanu reklamacji, o której mowa w ust. 1 odsyła ją na adres e-mail Agenta, za pośrednictwem którego skan reklamacji wpłynął do Towarzystwa, w celu udzielenia przez Agenta odpowiedzi na reklamację w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową bezpośrednio klientowi;
 - 2) Towarzystwo w terminie 2 dni roboczych od otrzymania skanu reklamacji, o której mowa w ust. 1 wysyła do klienta informację, iż zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa odpowiedzi na reklamację

- w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową udzieli klientowi Agent, natomiast w zakresie zarzutów związanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową (jeżeli reklamacja zawiera takie zarzuty) odpowiedzi udzieli klientowi Towarzystwo;
- 3) Agent w ustawowym terminie rozpatruje reklamację w zakresie zarzutów niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i z zastrzeżeniem pkt 4 udziela klientowi odpowiedzi na reklamację w tym zakresie, przesyłając skan udzielonej odpowiedzi na adres e – mail pracownika Towarzystwa, który przekazał do multiagenta skan reklamacji ze zobowiązaniem do udzielenia odpowiedzi.
 - 4) Agent przed wysłaniem do klienta odpowiedzi na reklamację w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową zobowiązany jest przesłać do Towarzystwa odpowiedź wyznaczając Towarzystwu nie krótszy niż 3 dni robocze termin na zgłoszenie zastrzeżeń do projektu odpowiedzi; Agent zobowiązany jest uwzględnić zastrzeżenia Towarzystwa;
 - 5) Towarzystwo w ustawowym terminie rozpatruje reklamację w zakresie zarzutów związanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową (jeżeli reklamacja zawiera takie zarzuty) i udziela klientowi odpowiedzi na reklamację w tym zakresie, przesyłając skan udzielonej odpowiedzi do Agenta na adres wskazany do kontaktu lub uzgodniony przez strony;
 - 6) W przypadku wyjątkowo skomplikowanych reklamacji zawierających jednocześnie zarzuty związane z zakresem udzielanej ochrony ubezpieczeniowej oraz zarzuty niezwiązane z zakresem udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, Towarzystwo i Agent mogą uzgodnić, że odpowiedzi na całą reklamację udzieli klientowi Towarzystwo, działając w takim przypadku również z upoważnienia Agenta.
4. Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio do reklamacji zawierających zarzuty niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, dotyczące Agenta będącego multiagentem, które wpłynęły bezpośrednio do Towarzystwa.
5. Bez uszczerbku dla postanowień ust. 1 oraz 3 – 4, Agent będący multiagentem na żądanie Towarzystwa udzieli Towarzystwu informacji na temat reklamacji, o których mowa w art. 16 ust. 2 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń oraz reklamacji, o których mowa w art. 2 pkt 1 lit. e ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, złożonych przez klientów pozyskanych przez Agenta dla Towarzystwa.

Rozpatrywanie reklamacji

§ 9

Towarzystwo przygotowuje i wysyła odpowiedź na reklamację osobiście z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w § 8 ust. 3 i 4.

Skutki nieprzesłania reklamacji w terminie

§ 10

W przypadku nieprzekazania reklamacji przez Agenta lub przekazania jej w terminie uniemożliwiającym Towarzystwu ustosunkowanie się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, co skutkowało uznaniem roszczeń zawartych w reklamacji z mocy prawa, Towarzystwo może dochodzić od Agenta zwrotu równowartości świadczeń, jakie musiały wypłacić w związku z realizacją reklamacji.

ŁUŻYCKI BANK SPÓŁDZIELCZY
W LUBANIU

2

WICEPREZES ZARZĄDU
Łużyckiego Banku Spółdzielczego
w Lubaniu

Artur Najwer

AGENT

PREZES ZARZĄDU
Łużyckiego Banku Spółdzielczego
w Lubaniu

Zbigniew Sinięcki

Robert Łoś
Prezes Zarządu

Grzegorz Buczkowski
Członek Zarządu

SALTUS TU ŻYCIE SA