

## INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA Z REKLAMCJAMI SKŁADANYMI AGENTOWI

1. **Agent** udziela odpowiedzi na reklamacje niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową w sposób i w terminach przewidzianych przepisami prawa. Za reklamację niezwiązaną z udzielaną ochroną ubezpieczeniową rozumie się reklamację wnoszoną przez klienta lub osobę poszukującą ochrony ubezpieczeniowej, której treść w całości nie ma związku z Umową ubezpieczenia, ofertą, produktami lub usługami świadczonymi przez **Vienna Life**.
2. **Agent** dokonując oceny czy dana reklamacja jest niezwiązana z udzielaną ochroną ubezpieczeniową działa z należytą starannością, a w szczególności bierze pod uwagę możliwe skutki rozpatrzenia tej reklamacji.
3. **Agent** przekazuje **Vienna Life** reklamacje osób fizycznych i prawnych związane z udzieloną ochroną ubezpieczeniową wraz z informacją o terminie ich złożenia (w formie skanu dokumentu lub przekazanej informacji e-mail), nie dalej niż w terminie 3 dni roboczych od dnia ich otrzymania, pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@viennialife.pl. Agent dodatkowo zobowiązany jest do doręczenia **Vienna Life** oryginału reklamacji w terminie 7 dni roboczych od jej otrzymania. **Vienna Life** udziela odpowiedzi na reklamacje przekazane przez **Agent**a.
4. W przypadku, gdy klient lub osoba poszukująca ochrony ubezpieczeniowej złoży **Agentowi** oświadczenie w przedmiocie reklamacji w formie ustnej, **Agent** zobowiązany jest niezwłocznie (tego samego dnia) sporządzić na tej podstawie dokument w oparciu o protokół stanowiący załącznik do niniejszej instrukcji, podpisać się pod nim i przedstawić go do podpisania składającemu reklamację. Do przekazywania protokołu ust. 3 stosuje się odpowiednio.
5. **Agent** jest zobowiązany do udzielenia **Vienna Life** wszelkich wyjaśnień niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie dalej niż w terminie 3 dni roboczych od dnia przekazania przez **Vienna Life** wezwania do ich przedstawienia złożonego za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, termin na złożenie wyjaśnień może być uzgodniony indywidualnie pomiędzy **Vienna Life** a **Agentem**.
6. **Agent** bez uzyskania uprzedniej, wyraźnej zgody **Vienna Life** nie jest uprawniony do rozpatrywania reklamacji za **Vienna Life** lub składania propozycji ugodowych w imieniu i na rzecz **Vienna Life**.
7. **Agent** niniejszym oświadcza i w pełni akceptuje, iż niewykonanie, nienależyte wykonanie lub uchybienie terminowi realizacji przez **Agent**a w całości lub w części z obowiązków określonych powyżej, stanowi istotne uchybienie Umowy, będące podstawą do (i) dochodzenia przez **Vienna Life** odszkodowania na zasadach ogólnych, (ii) zastosowania przez **Vienna Life** innych instrumentów prawnych zakreślonych treścią Umowy (z rozwiązaniem Umowy bez wypowiedzenia włącznie).

**PROTOKÓŁ PRZEJĘCIA REKLAMACJI**

MIEJSCE ZGŁOSZENIA	
DATA ZGŁOSZENIA	
IMIĘ I NAZWISKO PRZYJMUJĄCEGO ZGŁOSZENIE	
NR. POLISY o ile została wystawiona	
IMIĘ I NAZWISKO ZGŁOSZAJĄCEGO	
DANE KONTAKTOWE ZAGŁASZAJĄCEGO	

- Ubezpieczający       Uposażony       Poszukujący ochrony  
 Ubezpieczony       Pełnomocnik       .....

**TREŚĆ ZGŁOSZENIA**

(Jeśli zgłoszenie zawiera załączniki, prosimy o ich wskazanie w treści oraz dołączenie)

PODPIS ZGŁASZAJĄCEGO	
PODPIS PRZYJMUJĄCEGO ZGŁOSZENIE	