

REGULAMIN PRZYJMOWANIA, PRZESYŁANIA DO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI AGENTA CENTRUM UBEZPIECZEŃ EWA FREJUS

Postanowienia ogólne

§ 1 Przedmiot i zakres

1. Regulamin określa zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz przesyłania reklamacji do Zakładów Ubezpieczeń bądź rozpatrywania reklamacji w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i dotyczących działalności Agenta - Centrum Ubezpieczeń Ewa Frejus.
2. Regulamin określa jednolity sposób rejestrowania, terminy i tryb rozpatrywania reklamacji przez Agenta lub wyznaczonego pracownika oraz zasady kontrolowania procesu ich obsługi przez Agenta lub wyznaczonego pracownika.

§ 2 Cel regulaminu

1. Celem Regulaminu jest zapewnienie:
 - 1) Klientowi możliwości złożenia reklamacji w sposób dostosowany do indywidualnych potrzeb Klienta i zagwarantowanie terminowego i sprawnego rozpatrzenia reklamacji,
 - 2) należytej rejestracji, przekazywania reklamacji do zakładów ubezpieczeń, kontrolowania procesu rozpatrywania reklamacji w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i dotyczących działalności Agenta - Centrum Ubezpieczeń Ewa Frejus oraz poprawy jakości świadczonych usług i zwiększenia zadowolenia Klienta.
2. Regulamin obowiązuje OFWCA, pracownika zatrudnionego przez Agenta na każdym stanowisku pracy.

§ 3 Definicje

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) Agent – Ewa Frejus prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: Centrum Ubezpieczeń Ewa Frejus, posiadająca numery ewidencyjne: NIP – 7631015090, REGON – 572117897, stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej – ul. Prosta 4, 64-980 Trzcianka oraz numer Agenta w rejestrze Agentów ubezpieczeniowych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego - 11126619/A.
- 2) OFWCA – osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne w imieniu Agenta, na podstawie zawartej umowy z Agentem i/lub udzielonego upoważnienia,
- 3) Zakład Ubezpieczeń - Zakład Ubezpieczeń, który udzielił Agentowi pełnomocnictwa do zawierania umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych w jego imieniu.
- 4) Pracownik ds. reklamacji – wyznaczony przez Agenta pracownik zajmujący się przyjmowaniem, ewidencjonowaniem, rejestrowaniem, dekretowaniem, przesyłaniem do Zakładów Ubezpieczeń, kontrolowaniem procesu oraz rozpatrywaniem i udzielaniem odpowiedzi na reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i dotyczących działalności Agenta.
- 5) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której obowiązujące przepisy przyznają zdolność prawną, która korzysta, korzystała lub zamierza skorzystać z usług świadczonych przez Zakład Ubezpieczeń i/lub Agenta.

- 6) Pełnomocnik – osoba upoważniona do reprezentowania Klienta, legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta, zawierającym odpowiedni do wykonywanych w imieniu Klienta czynności zakres umocowania.
- 7) Regulamin – niniejszy Regulamin przyjmowania, przesyłania do Zakładu Ubezpieczeń i rozpatrywania reklamacji,
- 8) Rejestr – Rejestr reklamacji,
- 9) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Zakładu Ubezpieczeń, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Zakład Ubezpieczeń lub wystąpienie w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i dotyczące działalności Agenta.
- 10) Protokół ustnego przyjęcia reklamacji – formularz przyjęcia reklamacji w formie ustnej.
- 11) Formularz zgłoszenia reklamacji - formularz przyjęcia reklamacji w formie pisemnej.
- 12) Rzecznik Finansowy – organ powołany przez Prezesa Rady Ministrów, na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, określony w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Zasady składania, przekazywania do Zakładów Ubezpieczeń oraz rozpatrywania reklamacji

§ 4 Miejsce składania reklamacji

Reklamacja może być złożona u OFWCA lub u Agenta ubezpieczeniowego (w lokalu przedsiębiorstwa w/w).

§ 5 Formy składania reklamacji

1. Klient może złożyć reklamację w następujących formach:
 - 1) na piśmie - osobiście u OFWCA/Agenta obsługującej Klientów albo przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby OFWCA/Agenta,
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty u OFWCA/Agenta,
 - 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje@frejus.pl
2. Reklamację złożoną przez Klienta OFWCA/Agentowi uznaje się za złożoną Zakładowi Ubezpieczeń, o ile została złożona w związku z zawartą umową ubezpieczenia oraz została złożona zgodnie z ust. 1 powyżej,
3. Reklamację złożoną przez Klienta OFWCA/Agentowi w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i dotyczącą działalności Agenta uznaje się za złożoną Agentowi, o ile została złożona zgodnie z ust. 1 powyżej,
4. Wzór Formularza przyjęcia reklamacji złożonej pisemnie u OFWCA/Agenta stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Wzór Formularza protokołu przyjęcia reklamacji złożonej ustnie u OFWCA/Agenta stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.
6. Wzór Formularza protokołu przyjęcia reklamacji złożonej ustnie telefonicznie OFWCA/Agentowi stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
7. Złożenie reklamacji przez Klienta możliwe jest za pośrednictwem Pełnomocnika.

§ 6 Tryb postępowania z reklamacjami

1. Reklamacja złożona u OFWCA, a nie kanałem elektronicznym, OFWCA ma obowiązek (zgodnie z § 4 ust. 2 pkt 2 umowy zawartej między Agentem a OFWCA) przesłać do Agenta w ciągu 12 godzin od jej przyjęcia na adres email: reklamacje@frejus.pl
2. Agent lub wyznaczony przez Agenta pracownik po wpłynięciu reklamacji na skrzynkę poczty elektronicznej: reklamacje@frejus.pl niezwłocznie (nie później niż dwie godziny po wpłynięciu) rejestruje reklamację w Rejestrze reklamacji.
3. W przypadku stwierdzenia, podczas rejestracji reklamacji, że skarga dotyczy udzielanej ochrony ubezpieczeniowej przez Zakład Ubezpieczeń, skarga zostaje przesłana niezwłocznie w dniu wpłynięcia do Agenta do adresata skargi – właściwego Zakładu Ubezpieczeń, co zostaje odnotowane w Rejestrze.
4. W przypadku stwierdzenia, podczas rejestracji reklamacji, że reklamacja została złożona w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i dotyczy działalności Agenta, skarga przesyłana jest niezwłocznie (w dniu wpływu) na adres osobistej poczty elektronicznej Agenta: , co zostaje odnotowane w Rejestrze.
5. Agent, po otrzymaniu reklamacji i zapoznaniu się z jej treścią, przygotowuje osobiście odpowiedź lub wyznacza osobę do udzielenia odpowiedzi.
6. Agent lub wyznaczona osoba do udzielenia odpowiedzi przygotowuje odpowiedź w terminie, o którym mowa w § 7 ust. 5 Regulaminu.
7. Agent lub wyznaczona osoba do udzielenia odpowiedzi, w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających przygotowanie odpowiedzi w terminie, zobowiązany/a jest do przekazania Klientowi informacji, o której mowa w § 7 ust. 6 Regulaminu.
8. Przygotowana odpowiedź na reklamację przez wyznaczoną osobę (projekt) wymaga akceptacji i podpisu Agenta.
9. Udzielona odpowiedź na reklamację Klienta jest ostateczna i zamyka tryb rozpatrywania sprawy przez Agenta.
10. Jeżeli Klient nie zgadza się z odpowiedzią na reklamację, może wystąpić do Rzecznika Finansowego lub na drogę postępowania sądowego zgodnie z § 7 ust. 3 pkt 3 lit. b Regulaminu.
11. Informacje dotyczące rozpatrzenia reklamacji, w szczególności termin i sposób rozpatrzenia reklamacji, są na bieżąco odnotowywane w Rejestrze.
12. Reklamacje lub skargi, które zostały złożone przez Klientów do Agenta są przechowywane i archiwizowane, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, tak, aby było możliwe odtworzenie ich treści oraz treści odpowiedzi udzielonych na reklamacje.
13. Za poprawne prowadzenie Rejestru, przechowywanie reklamacji i odpowiedzi na reklamację odpowiada Agent lub wyznaczona przez niego osoba.
14. Agent lub wyznaczona przez niego osoba jest odpowiedzialny/a za wdrożenie Regulaminu i kontrolowanie jego realizacji.

§ 7 Forma, treść i termin odpowiedzi na reklamację złożoną przez Klienta w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową i dotyczących działalności Agenta

1. Odpowiedź na reklamację złożoną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej - w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana listem poleconym na adres wskazany przez Klienta lub na wniosek Klienta dostarczona pocztą elektroniczną na podany przez Klienta adres e-mail.

3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) wyczerpującą informację na temat stanowiska Agenta w sprawie dotyczącej reklamacji,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 3) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji, treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać pouczenie o możliwości:
 - a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - b) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem, że podmiotem, który powinien być pozwany jest Ewa Frejus prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: Centrum Ubezpieczeń Ewa Frejus, posiadająca numery ewidencyjne: NIP – 7631015090, REGON – 572117897, stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej – ul. Prosta 4, 64-980 Trzcianka oraz sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
 - 4) dane Agenta oraz imię i nazwisko osoby sporządzającej odpowiedź na reklamację.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Agent lub wskazana przez Agenta osoba powinien przekazać Klientowi, który wystąpił z reklamacją informację, w której należy:
 - 1) wyjaśnić przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji,
 - 3) określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 5 powyżej (30 dni) lub w przypadkach określonych w ust. 6 powyżej - w sytuacji niedotrzymania terminu 60 dni liczonego od dnia otrzymania reklamacji - reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

Postanowienia końcowe

1. W dokumencie **OBOWIĄZEK INFORMACYJNY AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO** (art. 22 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r.), Agent zamieszcza informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy aneksu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.
4. Załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – Wzór Rejestru reklamacji,
 - 2) Załącznik nr 2 - Formularz zgłoszenia reklamacji - Protokół ustnego przyjęcia reklamacji w siedzibie OFWCA/Agenta,
 - 3) Załącznik nr 3 - Formularz zgłoszenia reklamacji - Protokół ustnego przyjęcia reklamacji telefonicznie przez OFWCA/Agenta,
 - 4) Formularz zgłoszenia reklamacji.