

Europ Assistance SA oraz Santander Consumer Bank S.A. informują, że w związku z wejściem w życie:

1. ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 roku, poz. 1348), zwanej dalej „ustawą”,
2. zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe, stanowiących Załącznik do uchwały Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 maja 2015 roku,

nastąpiła zmiana zasad rozpatrywania reklamacji.

Od dnia wejścia w życie ustawy proces obsługi reklamacji będzie odbywał się w sposób zgodny z wymaganiami wskazanych wyżej ustawy i wytycznych KNF. Nowe zasady znajdą zastosowanie do wszystkich reklamacji nierozpatrzonych do dnia wejścia w życie ustawy, to jest 11 października 2015 roku oraz do wszelkich wystąpień klientów poczyniwszy od tego dnia, bez względu na dzień przystąpienia do ubezpieczenia lub zawarcia umowy ubezpieczenia.

1. Za reklamację uznaje się każde wystąpienie (np. skarga, odwołanie, zażalenie) skierowane do ubezpieczyciela przez klienta (ubezpieczonego, ubezpieczającego, uposażonego, uprawnionego), w którym ubezpieczony zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ubezpieczyciela lub wykonywanej przez niego działalności;
2. Pod pojęciem „klienta” należy rozumieć: ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego, uposażonego z umowy ubezpieczenia, a także osobę fizyczną dochodzącą roszczeń na podstawie przepisów o ubezpieczeniach obowiązkowych. Przez klienta należy także rozumieć każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, tak indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno takiego który korzysta lub korzystał z usług ubezpieczyciela, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej;
3. Klient ma prawo składania reklamacji osobiście lub za pośrednictwem pełnomocnika na podstawie stosownego pełnomocnictwa:
 - a) pisemnie,
 - b) osobiście w siedzibie Centrum Alarmowego, to jest Europ Assistance Polska, gdzie zostaną udostępnione formularze ułatwiające złożenie reklamacji,
 - c) z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej Centrum Alarmowego, to jest Europ Assistance Polska,
 - d) telefonicznie pod numerami infolinii Ubezpieczyciela;

4. Aktualne dane teleadresowe Ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej www.europ-assistance.pl;
5. Ubezpieczyciel podlega francuskiemu nadzorowi ubezpieczeniowemu, to jest Autorite de Controle Prudentiel oraz Banque de France;
6. Klient może zwrócić się o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpić o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego, a tymi podmiotami oraz korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta;
7. Niezwłoczne zgłoszenie reklamacji przez Klienta oraz załączenie stosownych dokumentów wpływa na przyspieszenie procesu rozpatrzenia;
8. Ubezpieczyciel na żądanie składającego reklamację potwierdza fakt jej złożenia pisemnie lub w inny uzgodniony z nim sposób;
9. Reklamacje rozpatrywane są przez ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych dni licząc od dnia ich wpływu;
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu;
11. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie pisemnej, a na wyraźne życzenie składającego reklamację może nastąpić w formie elektronicznej.

Aktualny tekst Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym jest dostępny pod adresem <http://dziennikustaw.gov.pl/du/2015/1348/1>.