

Procedura reklamacyjna

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Celem niniejszej procedury jest określenie sposobu i terminów składania Reklamacji oraz ich rozpoznawania.
2. Niniejsze postępowanie reklamacyjne zostało zatwierdzone Zarządzeniem Dyrektora Generalnego Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce nr 10/2015 z dnia 09.10.2015r. i weszło w życie od dnia 11.10.2015 r., określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji zgłaszanych przez Klienta, dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, wynikających z niniejszych OWU, zgodnie z Ustawą z dnia z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§ 2

Definicje

1. Reklamacja – wystąpienie Klienta skierowane do Ubezpieczyciela, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
2. Ubezpieczyciel - Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51; 00 – 867 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000320749, o numerze NIP: 108-00-06-955.
3. Agent – agent ubezpieczeniowy w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym.
4. Klient – będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia.
5. Ustawa - ustawa z dnia z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

§ 3

Tryb postępowania

1. Reklamacje składa się:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub w placówce Agenta;
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:

Dział Jakości
Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa.
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail: quality@ipa.com.pl
2. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Klienta,
 - 2) pełen adres korespondencyjny Klienta, lub
 - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - 4) telefon kontaktowy

- 5) wskazanie umowy ubezpieczenia (SUU), której dotyczy Reklamacja,
 - 6) numer szkody (jeśli dotyczy)
 - 7) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - 8) oczekiwane przez Klienta działania,
 - 9) w przypadku gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie Klienta w tym zakresie.
3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w zakresie w i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.
 4. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Ubezpieczyciel:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji
 6. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 2 pkt 3) chyba, że Klient wniósł o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 2 pkt 3).
 7. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Ubezpieczycielem jest język polski.
 8. W zakresie nieuregulowanym w Procedurze zastosowanie mają postanowienia Ustawy.
 9. Klient może złożyć Reklamację posługując się formularzem. Formularz można pobrać ze strony Agenta: www.santanderconsumer.pl lub Ubezpieczyciela: ww.axa-assistance.pl

§ 4

Inne uprawnienia Klienta

Niezależnie od postanowień niniejszej Procedury Klient może skorzystać z następujących środków odwoławczych:

1. Klient może złożyć odwołania od stanowiska Ubezpieczyciela w ramach wewnętrznej procedury. Odwołania takie składa się w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej na adres e-mail: quality@ipa.com.pl
 - 2) w formie pisemnej
 - a) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;
 - b) przesyłką pocztową na adres Ubezpieczyciela:

Dział Jakości

Inter Partner Assistance Polska S.A.

ul. Chłodna 51; 00-867 Warszawa.

2. Klient może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie Jego sprawy lub wystąpić o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego, a tymi podmiotami
3. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.