

REGULAMIN
wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Autoprotect Polska Sp. z o.o.
z siedzibą w Warszawie

Niniejszy regulamin zawiera szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Autoprotect Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w oparciu o wymagania ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486) oraz ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. z dnia 22 listopada 2017 r., Dz.U. z 2017 r., poz. 2270).

§ 1
WNOSZENIE REKLAMACJI

1. Autoprotect Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: Autoprotect) rozpoznaje Reklamacje kierowane do zakładu ubezpieczeń w zakresie związanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową powierzone mu przez zakład ubezpieczeń, jak również Reklamacje, w których Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Autoprotect w zakresie niezwiązanym z udzielaną przez zakład ubezpieczeń ochroną ubezpieczeniową.
2. Przez Klienta, o którym mowa w ust. 1 rozumie się poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego, ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia, zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, będącego osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej.
3. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 mogą być składane w formie:
 - a) pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub pośtańca na adres korespondencyjny: Autoprotect Polska Sp. z o.o., ul. Kosmatki 68, 03-982 Warszawa lub osobiście w siedzibie Autoprotect bądź w każdej jednostce obsługującej klientów (Podmiotowi współpracującemu);
 - b) ustnej - telefonicznie na numer telefonu 22 856 80 40 dostępny w dni robocze w godzinach 9-17 albo osobiście do protokołu w siedzibie Autoprotect bądź w każdej jednostce obsługującej klientów (Podmiotowi współpracującemu);
 - c) elektronicznej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: szkody@autoprotect.com.pl.
4. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Reklamacji, powinna ona zawierać:
 - a) pełne dane Klienta, tj.: imię, nazwisko bądź nazwę Klienta, jego adres do korespondencji, a także nr telefonu Klienta;
 - b) informację, czy Klient, będący osobą fizyczną wnioskuję o odpowiedź na Reklamację drogą elektroniczną; wówczas konieczne jest podanie adresu e-mail;
 - c) informację o preferowanej formie udzielenia odpowiedzi;
 - d) treść Reklamacji – wszelką formę niezadowolenia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolenia wraz z krótkim uzasadnieniem;
 - e) w razie potrzeby - dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolenia.

5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po jej powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą.
6. Na wniosek Klienta, złożenie Reklamacji powinno być potwierdzone przez osobę odpowiedzialną za jej rozpatrzenie w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem. Potwierdzenie powinno zawierać informację, kto jest odpowiedzialny za jej rozpatrzenie i w jakim czasie Klient może oczekiwać odpowiedzi.

§ 2

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

1. Rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi na Reklamację nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Autoprotect zawiadomi w tym terminie Klienta, który wystąpił z Reklamacją, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania.
3. Odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona w formie:
 - a) papierowej lub
 - b) na innym trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku Klienta, będącego osobą fizyczną odpowiedź może zostać mu udzielona drogą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.
4. Proces rozpatrywania Reklamacji prowadzony jest rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 3

PROCEDURA ODWOŁAWCZA

W sytuacji nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient ma możliwość:

1. złożenia odwołania od otrzymanego stanowiska bezpośrednio do Zarządu Autoprotect – w przypadku Reklamacji niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową bądź do Zarządu zakładu ubezpieczeń – w przypadku Reklamacji związanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, o ile taka możliwość została przewidziana w umowie ubezpieczenia; odwołanie może być złożone w formie pisemnej lub elektronicznej – na adresy wskazane odpowiednio w §1 ust. 3 lit. a) i c) w terminie 30 dni od otrzymania odpowiedzi na Reklamację;

2. złożenia skargi do Rzecznika Finansowego oraz wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/> (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną). Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Autoprotect jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego;
3. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego; powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, spadkobiercy ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia;
4. w przypadku sporów dotyczących umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy zakładem ubezpieczeń, w imieniu którego działa Autoprotect a konsumentami – wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Regulamin wchodzi w życie od dnia 1 października 2018 r.