

## Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
  - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku określa na reklamacji albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku;
  - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 15 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu, opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń
2. W przypadku próby złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej w formie ustnej telefonicznie pracownik placówki Banku informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji w formie, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 lub w formie pisemnej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) oraz o informacjach jakie reklamacja powinna zawierać, o których mowa w ust. 5.
3. Jeżeli klient nalega na złożenie reklamacji ubezpieczeniowej w formie, o której mowa w ust. 2 pracownik Banku przyjmuje reklamację, wypełnia formularz wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 15 do niniejszych zasad, opatruje datą wpływu oraz umieszcza w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotację: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu... o godzinie...”.
4. Postanowień ust. 1 – 3 nie stosuje się w przypadku, gdy klient składa reklamację ubezpieczeniową dotyczącą zawartej umowy ubezpieczenia w Banku, który jest agentem zakładu ubezpieczeń. W takim przypadku pracownik Banku informuje klienta, że zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.
5. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;
  - 2) numer polisy/szkody/sprawy;
  - 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
6. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:

- 1) zobowiązany najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) w formie elektronicznej (skan /zdjęcia reklamacji ubezpieczeniowej wraz z załącznikami) i odnotowuje w rejestrze informację o przekazaniu /reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczeń;
  - 2) przesyła oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę.
  - 1) przesyła otrzymaną wiadomość e- mail na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną.
7. Do rozpatrywania skarg ubezpieczeniowych stosuje się odpowiednio przepisy § 29 ust. 1-6.