

## Regulamin skarg, zażaleń oraz reklamacji

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu, i innemu uprawnionemu do żądania spełnienia świadczenia, z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną (dalej: Składający Reklamację), przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do Miejskiej Agencji Ubezpieczeniowej „Secesja” Sp. z o.o. (dalej: MAU Secesja), w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez MAU Secesja w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

2. Reklamację składa się w jednostce MAU Secesja.

3. Reklamacja może być złożona w formie:

- pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
- ustnej – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
- elektronicznej – wysyłając e-mail na adres: reklamacje@secesja-ubezpieczenia.pl

4. MAU Secesja rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 6.

5. Reklamacja zawierać powinna co najmniej następujące dane:

- a. oznaczenie Składającego Reklamację (w tym imię, nazwisko, adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu),
- b. opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.

6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, MAU Secesja przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:

- 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.

7. Odpowiedź MAU Secesja na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.

8. Składającemu Reklamację, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:

- 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
- 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.

9. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty, kuriera lub osobiście, do każdej jednostki organizacyjnej PZU Życie SA w sposób umożliwiający identyfikację osoby wnoszącej i przedmiotu skargi lub zażalenia zgodnie z ust. 5.

10. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez MAU Secesja zgodnie z zakresem jej działania.

- 11.** MAU Secesja rozpatruje skargę lub zażalenie niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania, i udziela pisemnej odpowiedzi, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia w powyższym terminie zawiadamia pisemnie wnoszącego z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia.
- 12.** Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i innemu uprawnionemu do żądania spełnienia świadczenia z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta, Rzecznika Finansowego.
- 13.** Miejska Agencja Ubezpieczeniowa „Secesja” Sp. z o.o. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 14.** Sądem właściwym do rozpatrywania sporów powstałych w związku usługami świadczonymi przez MAU Secesja jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonych lub Uposażonych. Spory mogą być też rozstrzygane polubownie przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych lub Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z regulaminami tych sądów.

Łódź, dnia 16.08.2018r.