

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

w InterRisk Towarzystwie Ubezpieczeń Spółce Akcyjnej Vienna Insurance Group

1. Prawo do złożenia skargi przysługuje wszystkim klientom InterRisk Towarzystwa Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej Vienna Insurance Group (dalej: InterRisk).
2. Przez skargę rozumie się każde wystąpienie klienta (w tym także reklamację w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym) do InterRisk, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez InterRisk.
3. Przez klienta rozumie się zarówno klientów indywidualnych jak i instytucjonalnych, zarówno tych którzy korzystają lub korzystali z usług InterRisk, wnioskowali o świadczenie takich usług lub byli odbiorcą oferty marketingowej InterRisk.
4. Skarga, w tym reklamacja, może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - za pośrednictwem poczty, pośtańca, kuriera lub osobiście w oddziale lub filii InterRisk; w przypadku reklamacji, o których mowa w procedurze likwidacji szkód reklamacje w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, pośtańca lub kuriera składa się na adres do korespondencji wskazany w decyzji o wypłacie lub odmowie wypłaty odszkodowania lub świadczenia lub innej korespondencji dotyczącej szkody otrzymanej od InterRisk;
 - b) ustnie - telefonicznie na numer InterRisk Kontakt 22 212 20 12 lub ustnie do protokołu w oddziale lub filii InterRisk;
 - c) w formie elektronicznej - za pomocą formularza zgłoszenia reklamacji zamieszczonego na stronie internetowej InterRisk - po jego udostępnieniu na stronie internetowej.
5. Możliwe jest złożenie skargi, w tym reklamacji przez pełnomocnika legitymującego się pełnomocnictwem w zwykłej formie pisemnej, chyba że z powodu szczególnych uwarunkowań konieczne jest zachowanie innej formy szczególnej, a klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.
6. Skarga, w tym reklamacja, powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko osoby składającej skargę oraz adres do korespondencji.
7. W przypadku złożenia skargi, w tym reklamacji, InterRisk na życzenie klienta przekaze potwierdzenie otrzymania skargi pisemnie lub w inny uzgodniony z klientem sposób.
8. Skargi, w tym reklamacje, rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi przez InterRisk.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi, w tym reklamacji, i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni InterRisk poda wnoszącemu skargę przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone, oraz poda przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, jednakże nie dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania skargi.
10. Proces rozpatrywania skargi, w tym reklamacji, prowadzony jest niezwłocznie, z zachowaniem zasad: rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

11. Odpowiedź na skargę przekazywana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, chyba że uzgodniono z klientem inną formę i sposób przekazania odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub - na wniosek klienta - może zostać przekazana drogą elektroniczną.
12. InterRisk jako instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Klientom przysługuje możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta lub do Rzecznika Finansowego.
14. Niniejsze Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w InterRisk Towarzystwie Ubezpieczeń Spółce Akcyjnej Vienna Insurance Group zostały uchwalone przez Zarząd uchwałą nr 03/06/10/2015 z dnia 06.10.2015 r. i obowiązują od dnia 11.10.2015 r.