

W praktyce

Reklamacje kierowane do pośrednika będą mogły dotyczyć przede wszystkim procesu sprzedaży, nieprawidłowego przeprowadzenia analizy potrzeb przez pośrednika, wprowadzenia klienta w błąd, nieprzekazania klientowi istotnych informacji na temat produktu ubezpieczeniowego itp. – ARTUR PAKUŁA

Niewątpliwie nowe zapisy ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, dotyczące reklamacji, które wejdą w życie 1 października 2018 r., będą dość dużą zmianą i zapewne też dodatkowym obciążeniem zarówno dla pośrednika, jak i samego agregatora. Będzie to kolejny obowiązek, jaki zostanie nałożony na pośrednika w świetle nowych zapisów związanych z IDD.

Oznacza to, że fizycznie reklamacje mogą być składane przez klientów bezpośrednio w placówkach, zatem pośrednik będzie zobowiązany do ich przyjmowania w imieniu agencji, z którą współpracuje. **I chociaż już dzisiaj pośrednik jest zobowiązany przyjmować reklamacje od klientów, związane z zakresem udzielanej ochrony i przekazywać je niezwłocznie do danego zakładu ubezpieczeń, to przyjmowanie reklamacji niezwiązanych z ww. ochroną będzie nowością.**

Reklamacje, o których mowa, będą mogły zatem dotyczyć przede wszystkim procesu sprzedaży, nieprawidłowego przeprowadzenia analizy potrzeb przez pośrednika, wprowadzenia klienta w błąd, nieprzekazania klientowi istotnych informacji na temat produktu ubezpieczeniowego itp. Nie oznacza to, że pośrednik może odmówić klientowi przyjęcia reklamacji, która dotyczy ochrony ubezpieczeniowej, np. odmowy wypłaty świadczenia. Reklamacje takie również będą przyjmowane i w dalszej kolejności przekazywane bezpośrednio do danego zakładu ubezpieczeń, tak jak dzieje się to obecnie.

Niezależnie od samego procesu przyjmowania reklamacji, **bardzo istotne będzie, aby pośrednik odnotowywał konkretną datę złożenia takiej reklamacji przez klienta i miał możliwość łatwego jej udokumentowania, gdyż skutkiem nierozpatrzenia**



Artur Pakuła
jest prezesem Arranta.

takiej reklamacji w terminie może być tzw. milcząca uznanie reklamacji. Agent lub zakład ubezpieczeń (w zależności od przedmiotu reklamacji) będzie zobowiązany do jej rozpatrzenia w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania (w wyjątkowych przypadkach termin może być przedłużony). Brak odpowiedzi na reklamację w terminie spowoduje, że zostanie ona potraktowana jako uznana zgodnie z wolą klienta, co może wiązać się z poważnymi konsekwencjami (w tym finansowymi) po stronie agenta lub zakładu ubezpieczeń.

W świetle powyższego **niezmiernie ważne jest usprawnienie pośrednikowi tego procesu.** Pośrednicy Arrant już dzisiaj zostali wyposażeni w odpowiednią wiedzę, wytyczne i procedury dotyczące przyjmowania reklamacji. Rozwiązania IT w postaci aplikacji, jakie przygotowaliśmy dla naszej sieci, pozwalają w prosty, ale także przejrzysty i bezpieczny sposób przejść przez wszystkie wymogi, jakie narzuca na agenta od 1 października nowa ustawa o dystrybucji ubezpieczeń.

Nowa ustawa i jej wytyczne to duże wyzwanie dla całego rynku ubezpieczeniowego. Nasze narzędzia oraz wsparcie merytoryczne będą dużym odciążeniem dla pośredników współpracujących z Arrant i zdjęciem z nich znacznej części obowiązków, co w szerszej perspektywie pozwoli na jeszcze lepszą obsługę klienta. □