

Wytyczne Agencji w zakresie procesu przyjmowania reklamacji

Niniejsze wytyczne stanowią wewnętrzną procedurę dotyczącą przyjmowania reklamacji przez OFWCA, działające w imieniu Arrant Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: Arrant lub Agencja).

OFWCA, które współpracują z Arrant Sp. z o.o. na podstawie udzielonego przez Arrant Sp. z o.o. stosownego upoważnienia są zobowiązane do zapoznania się z poniższą procedurą oraz do jej stosowania, chyba że Arrant Sp. z o.o. wyda w tym zakresie odmienne zalecenia.

W przypadku, gdy OFWCA zostaną przekazane także wytyczne poszczególnych zakładów ubezpieczeń w zakresie przyjmowania i przekazywania do zakładu ubezpieczeń reklamacji związanych z udzielaną ochroną, OFWCA są również zobowiązane do ich stosowania.

INFORMACJE OGÓLNE I OBOWIĄZKI AGENCJI ZWIĄZANE Z REKLAMACJAMI

I. Obowiązek informacyjny

Arrant przed zawarciem umowy ubezpieczenia ma obowiązek poinformować klienta o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów (klauzula zawierająca wymagane informacje o agencie, w tym te dotyczące reklamacji stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszej procedury).

OFWCA działająca w imieniu Arrant zobowiązana jest do przekazania klientowi tego rodzaju informacji, zgodnie z niniejszymi Wytycznymi w zakresie procesu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.

II. Rozpatrywanie reklamacji klientów – zasady ogólne

Arrant jako multi-agent ubezpieczeniowy jest obowiązany do przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na reklamacje złożone przez klientów będących:

- a) **osobą fizyczną** (nie tylko konsumentów, ale także osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą lub zawodową) (zwanym dalej: *klientami indywidualnymi*) oraz



- b) **osobą prawną** (np. spółka akcyjna, spółka z o.o., spółdzielnia, fundacja, stowarzyszenie rejestrowe, związek zawodowy, partia polityczna, przedsiębiorstwo państwowe, jednostka samorządu terytorialnego, Skarb Państwa, Kościół i poszczególne jego jednostki organizacyjne – diecezje, parafie, organizacje kościelne, szkoła wyższa, instytut badawczy, samodzielny publicznych zakład opieki zdrowotnej i wszelkie inne podmioty, którym przepisy ustawowe nadały osobowość prawną), i **spółką nieposiadającą osobowości prawnej** (tj. spółka jawna, spółka partnerska, spółka komandytowa, spółka komandytowo-akcyjna, spółka z o.o. w organizacji i spółka akcyjna w organizacji) (zwanych dalej: *klientami korporacyjnymi*).

Arrant samodzielnie, tj. nie w imieniu zakładu ubezpieczeń, jako multi-agent jest obowiązany rozpatrywać reklamacje ww. klientów wyłącznie w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową (tj. usług świadczonych przez Agencję, np. reklamacje dotyczące procesu oferowania i sprzedaży ubezpieczeń, przedkontraktowych obowiązków dystrybutora i pośrednika, wprowadzenia klienta w błąd itp.).

III. Obowiązki wobec zakładów ubezpieczeń związane z reklamacjami klientów

Reklamacje związane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową na podstawie umowy ubezpieczenia, którą klient zawarł z zakładem ubezpieczeń za pośrednictwem Agencji, zarówno te złożone przez osoby fizyczne, jak też te złożone przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej, należy niezwłocznie przekazać do danego zakładu ubezpieczeń, którego reklamacja dotyczy. W tym zakresie należy jednak stosować zasady związane z przekazywaniem reklamacji określone w wytycznych danych zakładów ubezpieczeń, na rzecz których Agencja wykonuje działalność agencyjną. **Reklamacje te będą zbierane również w systemie Agent Arrant i każda OFWCA, jest zobowiązana do odnotowywania tego faktu za jego pośrednictwem.**



Załącznik nr 1

Klauzula informacyjna dotycząca Arrant zawierająca informacje o możliwości składania reklamacji

Pragniemy poinformować, że Arrant Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (Wilanów) przy ul. Klimczaka 11, jest agentem ubezpieczeniowym wpisanym do rejestru agentów ubezpieczeniowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem RAU 1121772/A i wykonuje czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń, na podstawie udzielonych pełnomocnictw.

Zakłady ubezpieczeń, na rzecz których Arrant Sp. z o.o. wykonuje działalność agencyjną:

Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A, Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Ergo Hestia S.A Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji WARTA S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A., TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A., Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie S.A., Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A., InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group, Fortegra Europe Insurance Company Limited (przedstawicielstwo RP – Defend Insurance Sp. Z o.o.), Zavarovalnica Triglav d.d. (Trasti); Unext Sp. z o.o. (Wefox); Signal Iduna Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna; Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna

Aktualne dane z rejestru agentów ubezpieczeniowych udostępniane są przez Komisję Nadzoru Finansowego za pośrednictwem strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego. Wniosek w formie elektronicznej składany za pośrednictwem strony internetowej powinien zapewniać identyfikację podmiotu występującego z wnioskiem. Dane kontaktowe do Komisji Nadzoru Finansowego znajdują się na stronie internetowej KNF pod adresem: www.knf.gov.pl W godzinach pracy urzędu obsługującego KNF wnioskodawcy mogą osobiście uzyskać dostęp do informacji na wydzielonym stanowisku komputerowym. Wpis do rejestru można sprawdzić także podając dane Arrant Sp. z o.o. na stronie internetowej KNF pod adresem: https://au.knf.gov.pl/Au_online/

W związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia Arrant Sp. z o.o. otrzymuje prowizję od zakładu ubezpieczeń, z którym zostaje zawarta umowa ubezpieczenia za pośrednictwem Arrant Sp. z o.o.

Reklamacje może Pan/Pani składać zgodnie z Procedurą składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów Arrant Sp. z o.o. dostępną na stronie internetowej Arrant Sp. z o.o. pod adresem agent.arrant.pl załączoną do niniejszej informacji.



Warszawa, 01.10.2018 r.



Spór między klientem a Arrant Sp. z o.o. może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Arrant Sp. z o.o. jako podmiotem rynku finansowego, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Istnieje również możliwość złożenia przez Pana/Panią skargi na działalność Arrant Sp. z o.o. do właściwych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



ARRANT
UBEZPIECZENIA

ul. Klimczaka 1
02 - 797 Warszawa

22 375 13 75
biuro@arrant.pl

REKLAMACJE KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH (OSÓB FIZYCZNYCH)

I. Przyjmowanie reklamacji od klientów indywidualnych

Forma reklamacji i miejsce złożenia

Klient indywidualny może złożyć reklamację:

- a) w placówkach
 - w formie pisemnej tzn. osobiście poprzez złożenie dokumentu własnoręcznie podpisanego; klient może ale nie musi użyć formularza reklamacji udostępnionego przez Arrant (Załącznik nr 2 do Procedury);
 - ustnie do protokołu i w takim przypadku OFWCA powinna użyć formularza reklamacji i samodzielnie go wypełnić, zgodnie z oświadczeniem klienta (Załącznik nr 2 do Procedury);
- b) pocztą tradycyjną – w formie pisemnej tzn. poprzez złożenie dokumentu własnoręcznie podpisanego; klient może ale nie musi użyć formularza reklamacji udostępnionego przez Agencję (Załącznik nr 2 do Procedury);
- c) pocztą elektroniczną – poprzez przesłanie e-maila;
- d) telefonicznie.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

Na żądanie klienta OFWCA powinna potwierdzić złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta. Rekomendujemy jednak aby była to zawsze forma pisemna. Każdorazowo po złożeniu reklamacji w systemie Agent Arrant przez OFWCA jako potwierdzenie zostanie wygenerowany dokument, który powinien zostać przekazany do podpisu przez klienta, a następnie załączony do systemu Agent Arrant jako załącznik danej reklamacji. Na żądanie klienta OFWCA powinna dodatkowo potwierdzić złożenie reklamacji generując stosowny e-mailem za pośrednictwem systemu Agent Arrant. W przypadku złożenia przez klienta dokumentu zawierającego reklamację w placówce, na jego żądanie należy dodatkowo potwierdzić wpływ takiego dokumentu do Agencji poprzez pieczęć lub podpis OFWCA (upoważnionej do reprezentowania Agencji i obsługującej klientów w danej placówce), na kopii dokumentu (tzw. prezentata) i skan takiego potwierdzenia powinien być również załączony do systemu Agent Arrant przy danej reklamacji.



Treść reklamacji i identyfikacja klienta

W treści reklamacji klient powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Agencji umowę ubezpieczenia. Jednakże ich niewskazanie nie uprawnia do odrzucenia reklamacji, o ile OFWCA może zidentyfikować danego klienta.

W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ustnie – przez telefon lub osobiście do protokołu w placówce, bądź w formie papierowej osobiście w placówce, niezbędne jest potwierdzenie tożsamości klienta składającego reklamację, prosząc o podanie nie więcej danych niż poniższy zakres, w zależności od okoliczności niezbędnych do identyfikacji klienta:

- a) Imię i nazwisko;
- b) PESEL;
- c) Adres email;
- d) Numer telefonu;
- e) Numer polisy.

II. Złożenie reklamacji za pośrednictwem serwisu

W dniu złożenia reklamacji przez klienta, w jakiejkolwiek formie określonej powyżej, OFWCA ma obowiązek złożyć ją za pośrednictwem Systemu Agent Arrant jeszcze tego samego dnia w następujący sposób:

- a) Wybierając właściwą opcję na ekranie startowym Serwisu – „Reklamacje”;
- b) Wybierając rodzaj reklamacji reklamacja wewnętrzna lub reklamacja do Towarzystwa Ubezpieczeniowego;
- c) Postępując zgodnie z krokami ścieżki składania reklamacji:
 - a. Podając dane Klienta składającego reklamacje.
 - b. Wypełniając treść reklamacji.
 - c. Załączając stosowne dokumenty, zgodnie z opisaną procedurą w punktach powyżej.
 - d. Potwierdzając przyjęcie reklamacji.
 - e. Przesyłając reklamacje do centrali Arrant za pośrednictwem Systemu Agent Arrant.



Warszawa, 01.10.2018 r.



Odpowiedź na reklamacje

Wszystkie reklamacje zarejestrowane za pośrednictwem Systemu Agent Arrant będą rozpatrywane centralnie przez pracowników Arrant. Odpowiedź na reklamacje będzie przekazywana bezpośrednio do Klienta, a OFWCA będzie mogła śledzić status poszczególnych reklamacji w Systemie.



ARRANT
UBEZPIECZENIA

ul. Klimczaka 1
02 - 797 Warszawa

22 375 13 75
biuro@arrant.pl

Załącznik nr 2

Formularz złożenia reklamacji przez Klientów Arrant Sp. z o.o. będących osobą fizyczną

.....
miejsowość,

data

Administrator danych	Administratorem danych jest Arrant Sp. z o.o.
Dane kontaktowe Inspektor Ochrony Danych	Z administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email: iod@arrant.pl, formularz kontaktowy pod adresem: www.arrant.pl, telefonicznie pod numerem: 22 375 13 75 lub pisemnie na adres siedziby administratora. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez email: iod@arrant.pl, formularz kontaktowy pod adresem: www.arrant.pl, telefonicznie pod numerem: 22 375 13 75 lub pisemnie na adres siedziby administratora.
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu rozpatrzenia Pan/Pani reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – art. 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Pani/Pana dane mogą ewentualnie być przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń związanych ze zgłoszoną reklamacją – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń związanych ze złożoną reklamacją.
Odbiorcy danych	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: zakłady ubezpieczeń lub inne zakłady reasekuracji, Komisja Nadzoru Finansowego, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, Centralna Ewidencja Pojazdów, biura informacji gospodarczej i biura informacji kredytowej, o ile została udzielona w tym zakresie zgoda, Rzecznik Finansowy, organy administracji państwowej, o ile nie żądają udostępnienia w związku z toczącym się postępowaniem, a obowiązek udostępnienia danych wynika z przepisów prawa. Ponadto Pani/Pana dane mogą



	<p>być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, m.in. dostawcom usług IT mającym siedzibę w Polsce lub na obszarze EOG, dostawcom usług archiwizacji dokumentacji, księgowych, likwidacji szkód, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, kancelariom prawnym i podmiotom świadczącym wsparcie prawne, rzeczoznawcom majątkowym lub medycznym, agencjom marketingowym, czy też agentom ubezpieczeniowym obsługującym Pani/Pana umowę ubezpieczenia przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora, bądź na podstawie pisemnego upoważnienia udzielonego przez Arrant, w takim przypadku pełniącego rolę Procesora.</p>
Przekazywanie danych poza EOG	Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
Prawa osoby, której dane dotyczą	<p>Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.</p> <p>W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.</p> <p>W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania.</p> <p>Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.</p> <p>W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.</p>
Informacja o wymogu podania danych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.



Warszawa, 01.10.2018 r.



Dane Klienta składającego reklamację:

Imię i nazwisko:

PESEL:

Adres email:

Numer telefonu:

Numer polisy ubezpieczenia:

Treść reklamacji:

.....
.....
.....
.....

Wnoszę o udzielenie przez Arrant Sp. z o.o. odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email:

.....

podpis Klienta

Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Arrant Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

Data złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.:

Sposób złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.:

.....

Podpis i pieczęć pośrednika



ARRANT
UBEZPIECZENIA

ul. Klimczaka 1
02 - 797 Warszawa

22 375 13 75
biuro@arrant.pl

REKLAMACJE KLIENTÓW KORPORACYJNYCH (OSÓB PRAWNYCH I SPÓŁEK NIEPOSIADAJĄCYCH OSOBOWOŚCI PRAWNEJ)

I. Przyjmowanie reklamacji od klientów korporacyjnych

Forma reklamacji i miejsce złożenia

Klient korporacyjny może w zasadzie złożyć reklamację w każdej formie, gdyż ustawa nie precyzuje form składania reklamacji przez takich klientów, tak jak w przypadku klientów indywidualnych. Formy wskazane w Procedurze należy traktować jedynie jako przykładowe. W przypadku złożenia reklamacji ustnie, należy zastosować wytyczne analogiczne jak w przypadku klientów indywidualnych, z zastrzeżeniem użycia formularza określonego w Załączniku nr 3.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

Na żądanie klienta OFWCA powinna potwierdzić złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta. Rekomendujemy jednak aby była to zawsze forma pisemna. Każdorazowo po złożeniu reklamacji w systemie Agent Arrant przez OFWCA jako potwierdzenie zostanie wygenerowany dokument, który powinien zostać przekazany do podpisu przez klienta, a następnie załączony do Systemu Agent Arrant jako załącznik danej reklamacji. Na żądanie klienta OFWCA powinna dodatkowo potwierdzić złożenie reklamacji generując stosowny e-mailem za pośrednictwem systemu Agent Arrant. W przypadku złożenia przez klienta dokumentu zawierającego reklamację w placówce, na jego żądanie należy dodatkowo potwierdzić wpływ takiego dokumentu do Agencji poprzez pieczęć lub podpis OFWCA (upoważnionej do reprezentowania Agencji i obsługującej klientów w danej placówce), na kopii dokumentu (tzw. prezentata) i skan takiego potwierdzenia powinien być również załączony do systemu agent Arrant przy danej reklamacji.

Treść reklamacji i identyfikacja klienta

W treści reklamacji klient powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. firmę, adres siedziby, numer KRS, numer REGON, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem spółki agencyjnej umowę ubezpieczenia. Jednakże ich niewskazanie nie uprawnia spółki agencyjnej do odrzucenia reklamacji, o ile może zidentyfikować danego klienta.



W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ustnie – przez telefon lub osobiście do protokołu w placówce, bądź w formie papierowej osobiście w placówce, niezbędne jest potwierdzenie danych klienta składającego reklamację, prosząc o podanie następujących danych:

- a) firma;
- b) numer KRS;
- c) dane osób uprawnionych do reprezentacji klienta lub do składania reklamacji w imieniu klienta wraz dokumentem wykazującym to uprawnienie;
- d) dane kontaktowe.

III. Złożenie reklamacji za pośrednictwem serwisu

W dniu złożenia reklamacji przez klienta, w jakiejkolwiek formie określonej powyżej, OFWCA ma obowiązek złożyć ją za pośrednictwem Systemu Agent Arrant jeszcze tego samego dnia w następujący sposób:

- d) Wybierając właściwą opcję na ekranie startowym Serwisu – „Reklamacje”;
- e) Wybierając rodzaj reklamacji reklamacja wewnętrzna lub reklamacja do Towarzystwa Ubezpieczeniowego;
- f) Postępując zgodnie z krokami ścieżki składania reklamacji:
 - a. Podając dane Klienta składającego reklamacje.
 - b. Wypełniając treść reklamacji.
 - c. Załączając stosowne dokumenty, zgodnie z opisaną procedurą w punktach powyżej.
 - d. Potwierdzając przyjęcie reklamacji.
 - e. Przesyłając reklamacje do centrali Arrant za pośrednictwem Systemu Agent Arrant.

Odpowiedź na reklamacje

Wszystkie reklamacje zarejestrowane za pośrednictwem Systemu Agent Arrant będą rozpatrywane centralnie przez pracowników Arrant. Odpowiedź na reklamacje będzie przekazywana bezpośrednio do Klienta, a OFWCA będzie mogła śledzić status poszczególnych reklamacji w Systemie.



Załącznik nr 3

Formularz złożenia reklamacji przez Klientów Arrant Sp. z o.o. będących osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej

.....
miejsowość, data

Dane Klienta składającego reklamację:

Firma (nazwa):.....

Numer KRS/REGON:.....

Adres siedziby:

Adres email:

Numer polisy ubezpieczenia:.....

Treść reklamacji:

.....
.....
.....
.....

.....
Imię i nazwisko, oraz podpis osoby upoważnionej/ osób upoważnionych do reprezentowania Klienta



Warszawa, 01.10.2018 r.



Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Arrant Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

Data złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.:

Sposób złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.:

.....

Podpis i pieczęćka pośrednika



ARRANT
UBEZPIECZENIA

ul. Klimczaka 1
02 - 797 Warszawa

22 375 13 75
biuro@arrant.pl