



Generali T.U. S.A.
ul. Postępu 15B
02-676 Warszawa
T +48 22 543 05 43
centrumklienta@generali.com
generali.pl

POLITYKA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI STOSOWANA PRZEZ GENERALI TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. W BRZMIENIU OBOWIĄZUJĄCYM OD DNIA 20 GRUDNIA 2018 R.

Polityka rozpatrywania skarg oraz reklamacji stosowana przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

1. Najważniejszym celem opracowania i wprowadzenia niniejszej polityki rozpatrywania skarg oraz reklamacji (zwanej dalej „**Polityką**”) przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Towarzystwo**” lub „**Generali**”) jest podejmowanie działań zmierzających do stałego podnoszenia jakości oferowanych usług, zwiększania satysfakcji klientów oraz ulepszania oferty dotyczącej oferowanych umów ubezpieczenia.
2. Będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia do otrzymania odszkodowania lub świadczenia („**Klient**” a łącznie „**Klienci**”) mogą składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, w tym skargi i zażalenia („**Reklamacje**”). Reklamacje mogą być składane również przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, jak również ubezpieczających lub ubezpieczonych będących osobami prawnymi lub spółkami nie posiadającymi osobowości prawnej.
3. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913, a w zakresie ubezpieczeń marki Proama także pod numerem +48 815 815 815, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w miejscu, o którym mowa w pkt 1 powyżej.
4. Na wniosek składającego reklamację Generali potwierdzi wpływ Reklamacji pisemnie lub w inny sposób z nim uzgodniony.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta. W przypadku Reklamacji składanych przez inne podmioty niż Klienci w rozumieniu niniejszej Polityki Reklamacja powinna zawierać przynajmniej dane umożliwiające identyfikację składającego Reklamację oraz zgłaszane zastrzeżenia.
6. Towarzystwo rozpatruje Reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania Reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Generali poinformuje podmiot który złożył Reklamację, o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
7. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
8. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w Reklamacji, chyba, że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą składającego Reklamację;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Generali w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą składającego Reklamację zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.



Generali T.U. S.A.
ul. Postępu 15B
02-676 Warszawa
T +48 22 543 05 43
centrumklienta@generali.com
generali.pl

9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Generali przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Generali przewiduje taką możliwość;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
10. Towarzystwo zapewnia, że wszystkie Reklamacje są rozpatrywane z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie oraz dokłada starań, aby proces rozpatrywania Reklamacji cechował się rzetelnością, obiektywizmem, poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów oraz wytycznych regulatorów.
11. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).
12. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 2 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 3 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Generali związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 5 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust. 6-7 powyżej.
13. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Generali do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego. Skargi i zażalenia na działalność Generali do Komisji Nadzoru Finansowego składać mogą także pozostałe podmioty, wskazane w ust. 2 powyżej.
14. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres poczty elektronicznej Generali: centrumklienta@generali.pl a w przypadku ubezpieczeń marki Proama także: centrumklienta@proama.pl
15. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
16. Niniejsza Polityka rozpatrywania skarg oraz reklamacji stosowana przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. została zatwierdzona uchwałą Zarządu Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna nr GNL/ob./3/10/2015 z dnia 9 października 2014 roku, z późniejszymi zmianami.