

INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA I TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI ORAZ SKARG (obowiązuje w Tanio i Wygodnie Sp. Jawna i Sp. z o.o.)

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do Tanio i Wygodnie Spółka Jawna i Tanio i Wygodnie Sp. z o.o. (dalej zwane T&W), w którym zgłasza on zastrzeżenia do działań T&W w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

2. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej przysługuje prawo do złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 15.12.2017, poz. 2486), tj. prawo skierowania wystąpienia do T&W, w którym zgłasza on zastrzeżenia do działań T&W w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową.

3. T&W informuje ponadto, że klient ma prawo skierowania reklamacji bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń, którego dotyczy usługa będąca przedmiotem reklamacji, a także do wniesienia bezpośrednio do tego zakładu ubezpieczeń skarg oraz złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów w sposób określony właściwymi przepisami prawa bądź w sposób wskazany bezpośrednio przez dany zakład ubezpieczeń, w tym w umowie ubezpieczenia.

4. Reklamacje składa się bezpośrednio w placówce T&W. w formie papierowej lub elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej: www.tanioiwygodnie.pl, w zakładce „Reklamacje”. W zakładce „Reklamacje” zamieszczony jest formularz reklamacyjny do pobrania i wydruku oraz link adresowy do platformy ODR – rozwiązywanie sporów pozasądowych:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=PL>

5. Reklamacja może być złożona w formie:

- 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo Pocztowe, na adres: Tanio i Wygodnie Spółka Jawna (lub Sp. z o.o.) 22-400 Zamość, ul. Piłsudskiego 17.
- 2) ustnej – telefonicznie, dzwoniąc na nr 84-639-19-23, albo osobiście do protokołu w placówce T&W.
- 3) elektronicznie – przesyłając skan wypełnionego protokołu reklamacyjnego albo informację tekstową na adres mailowy: reklamacje@tanioiwygodnie.pl

6. T&W rozpatruje reklamacje i udziela stosownej odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30-dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. 7.

7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie najpóźniej 30-dni, T&W przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informacje w której:

- 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
- 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone w rozpatrywanej sprawie,
- 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60-dni od daty otrzymania reklamacji.

8. Klientowi, o którym mowa w pkt. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:

- 1) nieuwzględnienia roszczeń w trakcie rozpatrywanej reklamacji,
- 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację.

9. Skargę lub zażalenie, które nie są reklamacją składa się w formie określonej w pkt. 5 niniejszej instrukcji.

10. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez zarząd T&W, odpowiedzi udzielane są wyłącznie w formie pisemnej.

11. Podmiotem uprawnionym – w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich – i właściwym do rozpatrywania pozasądowych sporów z klientem (osobą fizyczną) jest Rzecznik Finansowy. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego:

www.rf.gov.pl

12. W przypadku umów direct, klient ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej rozstrzygnięcia sporów (platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 roku. Link adresowy do platformy ODR – rozwiązywanie sporów pozasądowych: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=PL> automatyczne przekierowanie osoby na platformę ODR.

13. Osoby wymienione w pkt. 1 i 2 niniejszej instrukcji, mają prawo zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

14. W ramach nadzoru, T&W podlega Komisji Nadzoru Finansowego oraz Zakładom Ubezpieczeń, na rzecz których działa.