

Procedura rozpatrywania reklamacji złożonych przez klientów Polskiej Korporacji Ubezpieczeń Sp. z o.o. („Procedura”)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez klientów Polskiej Korporacji Ubezpieczeń Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Wilanowskiej 212 (zwanej dalej: „Spółką”).
2. Procedura została wydana na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 2270 z późn. zm.) oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2017 r., poz. 2486 z późn. zm.).
3. Spółka rozpatruje reklamacje klientów będących osobami fizycznymi oraz klientów będących będącymi osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, na zasadach określonych w przepisach ustaw, o których mowa w ust. 2, oraz w Procedurze.
4. Spółka rozpatruje reklamacje klientów, o których mowa w ust. 3, w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Spółki.
5. Trwałym nośnikiem, o którym mowa w Procedurze, jest materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

§ 2

Składanie reklamacji przez osoby fizyczne

1. Klient będący osobą fizyczną może złożyć w Spółce reklamację tj. wystąpienie, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację w każdej jednostce Spółki obsługującej klientów.
3. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację:
 - a. w formie pisemnej - osobiście, w placówkach, określonych w ust. 2, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: Al. Wilanowskiej 212, 02-765 Warszawa;
 - b. ustnie - telefonicznie pod numerem wskazanym na stronie internetowej www.pku.com.pl albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówkach, określonych w ust. 2;
 - c. w formie elektronicznej na adres email: reklamacje@pku.com.pl lub poprzez formularz na stronie internetowej www.pku.com.pl.
4. Składając reklamację klient będący osobą fizyczną może zastosować formularz reklamacji, stanowiący Załącznik nr 1 do Procedury.

5. W treści reklamacji klient będący osobą fizyczną powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Spółki umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Spółkę.
6. Na żądanie klienta będącego osobą fizyczną, Spółka potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

§ 3

Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby fizyczne

1. Spółka rozpatruje reklamację klienta będącego osobą fizyczną złożoną zgodnie z wymogami odnośnie miejsca i formy, określonymi w § 2 Procedury.
2. Spółka rozpatruje reklamację, o której mowa w ust. 1, i udziela klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Spółka w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Spółka udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Spółka udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem reklamacji.
6. Odpowiedź Spółki na reklamację klienta będącego osobą fizyczną zawiera minimum:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy;
 - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Spółki ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - e. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta wynikających z reklamacji – pouczenie o możliwości:
 - i. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w trybie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 2270 z późn. zm.);
 - ii. wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego;

- iii. wystąpienia z powództwem przeciwko Spółce do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
7. W przypadku niedotrzymania przez Spółkę terminów, o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§ 4

Składanie reklamacji przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

1. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć do Spółki reklamację w zakresie niezwiązanym w udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć reklamację w każdej formie, w tym:
 - a. w formie pisemnej - osobiście, w placówkach, określonych w § 2 ust. 2, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: Al. Wilanowska 212, 02-765 Warszawa;
 - b. ustnie - telefonicznie pod numerem wskazanym na stronie internetowej www.pku.com.pl albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówkach, określonych w § 2 ust. 2;
 - c. w formie elektronicznej na adres email: reklamacje@pku.com.pl lub poprzez formularz na stronie internetowej www.pku.com.pl.
3. Składając reklamację klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może zastosować formularz reklamacji, stanowiący Załącznik nr 2 do Procedury.
4. W treści reklamacji klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej powinien zawrzeć dane umożliwiające jego identyfikację, np. firmę, adres siedziby, numer KRS, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Spółki umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Spółkę.
5. Na żądanie klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej Spółka potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

§ 5

Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

1. Spółka rozpatruje reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej złożoną zgodnie z wymogami określonymi w § 4 Procedury.
2. Spółka rozpatruje reklamację, o której mowa w ust. 1, i udziela klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Spółka w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

4. Spółka udziela klientowi będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika.
5. W przypadku nieudzielenia przez Spółkę odpowiedzi na reklamację w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja jest uważana za uznaną.

§ 6

6. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 r. - adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

Załącznik nr 1 do Procedury rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów
Polskiej Korporacji Ubezpieczeń Sp. z o.o.

Formularz złożenia reklamacji przez Klientów będących osobą fizyczną

.....
miejsowość, data

Administrator danych	Administratorem danych jest Polska Korporacja Ubezpieczeń Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Wilanowskiej 212
Dane kontaktowe Inspektor Ochrony Danych	Z administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email iod@mak-investments.pl , formularz kontaktowy pod adresem www.pku.com.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora. Administrator danych osobowych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez email iod@mak-investments.pl , formularz kontaktowy pod adresem www.pku.com.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora.
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu rozpatrzenia Pani/Pana reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność 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 konieczność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu któregośkolwiek z administratorów; 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	Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione Zakładom Ubezpieczeń.
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	Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. 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. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.
Informacja o wymogu podania danych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

Dane Klienta składającego reklamację:

Imię i nazwisko:

PESEL/nr dowodu osobistego:

Adres miejsca zamieszkania:

Numer polisy ubezpieczenia:

Treść reklamacji:

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

Wnoszę o udzielenie odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email:, lub pocztą tradycyjną na adres:

W celach związanych z rozpatrzeniem złożonej przeze mnie reklamacji, wnoszę o kontakt email /telefoniczny/korespondencyjny*:

*niepotrzebne skreślić

.....

podpis Klienta

Niniejszym potwierdzam przyjęcie reklamacji i informacji dotyczących złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

Data złożenia reklamacji

Sposób złożenia reklamacji

.....

pieczęć i podpis Agenta

Załącznik nr 2 do Procedury rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów Polskiej Korporacji Ubezpieczeń Sp. z o.o.

Formularz złożenia reklamacji przez Klientów 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

Niniejszym potwierdzam przyjęcie reklamacji i informacji dotyczących złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

Data złożenia reklamacji

Sposób złożenia reklamacji

.....
pieczęć i podpis Agent'a