

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

w InterRisk Towarzystwie Ubezpieczeń Spółce Akcyjnej Vienna Insurance Group

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo do wniesienia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Wszelkim innym podmiotom nie wymienionym w ust. 1 powyżej przysługuje prawo do wniesienia skargi, tj. wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez InterRisk lub wykonywanej przez InterRisk działalności.
3. Reklamację lub skargę można złożyć w każdej jednostce organizacyjnej InterRisk obsługującej klientów. W InterRisk przyjęte są następujące formy składania skarg i reklamacji:
 - a) w formie pisemnej – osobiście albo za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera, bądź za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego;
 - b) ustnie – telefonicznie poprzez InterRisk Kontakt (nr tel.: 22 575 25 25) albo osobiście do protokołu w jednostce organizacyjnej InterRisk obsługującej klientów;
 - c) elektronicznie – wysyłając e-mail na adres: szkody@interrisk.pl.
4. Możliwe jest złożenie skargi lub reklamacji przez pełnomocnika legitymującego się pełnomocnictwem w formie pisemnej.
5. Na żądanie klienta składającego reklamację lub skargę w sposób inny niż za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera, InterRisk potwierdza fakt złożenia skargi lub reklamacji w trybie uzgodnionym z klientem.
6. Skarga lub reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko osoby składającej skargę lub reklamację oraz adres do korespondencji.
7. Skargi i reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty ich otrzymania przez InterRisk.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni InterRisk podaje wnoszącemu skargę lub reklamację przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone, oraz podaje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, jednakże nie dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania skargi lub reklamacji.
9. Proces rozpatrywania skargi lub reklamacji prowadzony jest z zachowaniem zasad: rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
10. Odpowiedź na skargę lub reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że jej udzielenie za pośrednictwem poczty elektronicznej jest dopuszczalne wyłącznie na wniosek klienta.
11. Niniejsze Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w InterRisk Towarzystwie Ubezpieczeń Spółce Akcyjnej Vienna Insurance Group zostały uchwalone przez Zarząd uchwałą nr _____ z dnia 05.05.2020 r. i obowiązują od dnia 05.05.2020 r.