

## **ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI**

w InterRisk Towarzystwie Ubezpieczeń Spółce Akcyjnej Vienna Insurance Group („InterRisk”)

1. Klientom InterRisk przysługuje prawo do występowania z zastrzeżeniami dotyczącymi świadczonych przez InterRisk usług, w tym do zgłaszania reklamacji, skarg lub zażaleń, zwanych dalej łącznie „reklamacjami”.

2. Reklamację można złożyć w każdej jednostce organizacyjnej InterRisk obsługującej klientów, w następującej formie:

- a) na piśmie – osobiście lub przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych;
- b) ustnie – telefonicznie poprzez InterRisk Kontakt (nr tel.: 22 575 25 25) lub osobiście do protokołu;
- c) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres: [szkody@interrisk.pl](mailto:szkody@interrisk.pl).

3. Na żądanie klienta składającego reklamację w sposób inny niż przesyłką pocztową, InterRisk potwierdza fakt złożenia reklamacji w trybie uzgodnionym z klientem.

4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko osoby składającej reklamację oraz adres do korespondencji.

5. InterRisk udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Jednakże, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, InterRisk wyjaśni wnoszącemu reklamację przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz poda przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, jednakże nie dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji.

6. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest z zachowaniem zasad: rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

7. InterRisk odpowiada na reklamację osoby fizycznej na piśmie, a pocztą elektroniczną wyłącznie na jej wniosek. Na reklamacje złożone przez podmioty inne niż osoby fizyczne, InterRisk odpowiada w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.

8. InterRisk zobowiązany jest do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania takich sporów jest Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Konsumentom przysługuje również prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

9. Spory wynikające z umów zawartych z InterRisk za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych mogą być rozwiązywane przez właściwe organy za pomocą europejskiej platformy pozasądowego rozwiązywania sporów dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. InterRisk podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

11. Niniejsze Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w InterRisk Towarzystwie Ubezpieczeń Spółce Akcyjnej Vienna Insurance Group zostały uchwalone przez Zarząd uchwałą nr 02/08/01/2024 z dnia i obowiązują od dnia 8 stycznia 2024 roku.