PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI INTERPOLISA.PL SP. Z O.O.

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez klientów multiagencji działającej pod nazwą handlową „Interpolisa.pl", tj. Interpolisa.pl sp. z o.o. z siedzibą w Radomsku (97-500), przy ul. Reymonta 64, numer agenta: 11233844/A (zwaną dalej: **„Multiagencją"**).
2. Procedura została wydana na podstawie przepisów ustawy z dnia z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity Dz.U. z 2024 r., poz. 1109 z późn. zm.) oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (tekst jednolity Dz.U. z 2024 r., poz. 1214 z późn. zm.).
3. Multiagencja 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. Multiagencja 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 Multiagencji.
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 Multiagencji reklamację tj. wystąpienie, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Multiagencję, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację w każdej jednostce Multiagencji obsługującej klientów.
3. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację:
    a. w formie pisemnej - przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t.j. Dz.U. z 2023 r., poz. 1640 z późn. zm.) na adres: **ul. Reymonta 64, 97-500 Radomsko**;
    b. ustnie - telefonicznie pod numerem **+48 786 222 706**;
    c. w formie elektronicznej na adres email: **reklamacje@interpolisa.pl**.
4. Składając reklamację klient będący osobą fizyczną może zastosować formularz reklamacji, stanowiący **Załącznik nr 1** do Procedury – dostępny również w formie elektronicznej pod adresem www.interpolisa.pl/regulaminy.
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 Multiagencji umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Multiagencję.
6. Na żądanie klienta będącego osobą fizyczną, Multiagencja potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

§ 3
Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby fizyczne

1. Multiagencja rozpatruje reklamację klienta będącego osobą fizyczną złożoną zgodnie z wymogami odnośnie do miejsca i formy, określonymi w § 2 Procedury.
2. Multiagencja 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, Multiagencja 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. Multiagencja udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Multiagencja 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 Multiagencji 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 Multiagencji w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy;
   c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Multiagencji 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 2024 r., poz. 1109 z późn. zm.);
      ii. wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego;
      iii. wystąpienia z powództwem przeciwko Multiagencji do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
7. W przypadku niedotrzymania przez Multiagencję 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 Multiagencji 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 (t.j. Dz.U. z 2023 r., poz. 1640 z późn. zm.) na adres: **ul. Reymonta 64, 97-500 Radomsko**;
   b. ustnie - telefonicznie pod numerem **+48 786 222 706**;
   c. w formie elektronicznej na adres email: **reklamacje@interpolisa.pl**.
8. Składając reklamację klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może zastosować formularz reklamacji, stanowiący **Załącznik nr 2** do Procedury – dostępny również w formie elektronicznej pod adresem www.interpolisa.pl/regulaminy.
3. 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 Multiagencji umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Multiagencję.
4. Na żądanie klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, Multiagencja potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

§ 5
Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

1. Multiagencja rozpatruje reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej złożoną zgodnie z wymogami określonymi w § 4 Procedury.
2. Multiagencja 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, Multiagencja 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. Multiagencja 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 Multiagencję odpowiedzi na reklamację w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja jest uważana za uznaną.

§ 6
Pozasądowe rozstrzyganie sporów

1. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania 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 multiagencji Interpolisa.pl

Formularz złożenia reklamacji przez Klientów będących osobą fizyczną

……..
miejscowość, data

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

……

……..……..……
Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe

osoby przyjmującej reklamację w imieniu spółki agencyjnej

Administrator danych	Administratorem danych jest Interpolisa.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Radomsku (97-500), ul. Reymonta 64.
Dane kontaktowe	Z administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email ubezpieczenia@interpolisa.pl, telefonicznie pod numerem +48 786 222 706 lub pisemnie na adres siedziby administratora.
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu rozpatrzenia Pan/Pani reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność 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 niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń związanych ze złożona 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, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na adres organu: ul. Stawki 2, 00 – 193 Warszawa. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.
Informacja o wymogu podania danych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

Załącznik nr 2 do Procedury rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów multiagencji Interpolisa.pl

Formularz złożenia reklamacji przez Klientów będących

osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej

……
miejscowość, 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

……

……..……..……..……
Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe

osoby przyjmującej reklamację w imieniu spółki agencyjnej

Administrator danych	Administratorem danych jest Interpolisa.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Radomsku (97-500), ul. Reymonta 64.
Dane kontaktowe	Z administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email ubezpieczenia@interpolisa.pl, telefonicznie pod numerem +48 786 222 706 lub pisemnie na adres siedziby administratora.
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu rozpatrzenia Pan/Pani reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność 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 niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń związanych ze złożona 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, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na adres organu: ul. Stawki 2, 00 – 193 Warszawa. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.
Informacja o wymogu podania danych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.