

**Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji
w iNS24 sp. z o.o.
z siedzibą w Toruniu**

§ 1 - Postanowienia ogólne

1. Mając na uwadze, że Spółka iNS24 sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu wykonuje działalność agencyjną na mocy przepisów ustawy z dnia 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń działając na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń, Zarząd Spółki iNS24 sp. z o.o. na podstawie przepisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. 2018 r. poz. 2038 z późn. zm.), ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 1881 z późn. zm.) oraz „Wytucznych w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych” opracowanych i przetłumaczonych na język polski przez Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA), rozumiejąc konieczność ochrony Klientów Spółki oraz przysługujące im prawo wniesienia reklamacji lub skargi wdraża Procedurę rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów iNS24 sp. z o.o. w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Niniejsza Procedura w sprawie rozpatrywania skarg i reklamacji wnoszonych na działalność multiagenta ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, została opracowana w celu ujednoczenia zasad przyjmowania i postępowania z reklamacjami lub skargami wnoszonymi przez Klientów na działalność brokera ubezpieczeniowego - Spółkę iNS24 sp. z o.o. oraz jej pracowników i współpracowników, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
3. Treść niniejszej Procedury dostępna jest w siedzibie Spółki oraz na jej stronie internetowej pod adresem <https://ins24.pl>.
4. Niniejsza Procedura obowiązuje wszystkich pracowników oraz współpracowników Spółki.

§ 2 – Definicje

Ilekoć w Procedurze jest mowa o:

- 1) **Spółce lub Multiagencje** – oznacza iNS24 sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Gen. J.H. Dąbrowskiego 2, 87-100 Toruń;
- 2) **Skardze lub reklamacji** – oznacza oświadczenie skierowane do Spółki przez osobę wyrażającą niezadowolenie w związku z działalnością w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego prowadzoną przez Spółkę

zgodnie

z definicją „pośrednictwa ubezpieczeniowego” zawartą w art. 2 pkt 3 dyrektywy w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego;

- 3) **Osobie składającej skargę** – oznacza osobę, co do której istnieje domniemanie, że ma ona prawo do rozpatrzenia jej skargi przez pośrednika ubezpieczeniowego, i która złożyła już skargę, np. ubezpieczającego, ubezpieczonego, beneficjenta, a w niektórych jurysdykcjach również poszkodowaną osobę trzecią;
- 4) **Kliencie – kliencie Spółki** – oznacza m.in.: poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego, ubezpieczonego, zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, osobę uprawnioną z umowy ubezpieczenia, beneficjenta, a także każdego klienta, na rzecz którego Spółka świadczy lub zamierza świadczyć usługi;
- 5) **Pracowniku** – oznacza osobę pozostającą w stosunku pracy w Spółce;
- 6) **Współpracowniku** – oznacza osobę zatrudnioną przez Spółkę na podstawie cywilnoprawnej lub osobę, z którą Spółka zawarła umowę o współpracy;
- 7) **Procedurze** – oznacza niniejszy dokument.

§ 3 – Wniesienie reklamacji lub skargi

1. Klient korzystający z usług Multiagenta ma prawo do złożenia reklamacji lub skargi dotyczących usług świadczonych przez Multiagenta, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Rozpatrywanie skarg należy odróżnić od rozpatrywania roszczeń oraz od prostych wniosków o zawarcie umowy ubezpieczeniowej, informacji lub wyjaśnień.
3. Zarząd Spółki nie rozpatruje skarg wnoszonych na innych pośredników ubezpieczeniowych lub zakłady ubezpieczeń, chyba że skarga dotyczy pośredników ubezpieczeniowych lub zakłady ubezpieczeń współpracujące ze Spółką przy wykonywaniu czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego na rzecz wnoszącego skargę.
4. Reklamacje i skargi można składać w formie pisemnej lub dokumentowej (np. skan pisma, wiadomość mailowa):
 - 1) bezpośrednio w siedzibie Spółki pod adresem: ul. Gen. J.H. Dąbrowskiego 2, 87-100 Toruń;
 - 2) za pośrednictwem poczty na adres Multiagenta: ul. Gen. J.H. Dąbrowskiego 2, 87-100 Toruń;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: marcin.liberacki@ins24.pl.
4. Dla zapewnienia Stronom gwarancji wynikających z niniejszej Procedury, Spółka nie dopuszcza możliwości wniesienia skargi w formie ustnej, w tym telefonicznie. Osobę zamierzającą zgłosić skargę telefonicznie należy poinformować o możliwych formach jej złożenia wymienionych w ust. 4 powyżej.
5. W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji lub skargi Klient w treści wiadomości lub pisma powinien podać następujące dane:
 - 1) dane Klienta lub osoby zgłaszającej skargę lub reklamację;
 - 2) data i miejsce sporządzenia skargi;
 - 3) opis przedmiotu reklamacji;

- 4) adres do korespondencji zwrotnej.
6. Jeżeli reklamacja lub skarga zostanie złożona w sposób wadliwy tj. nie zawiera informacji, o których mowa w ust. 2, bez których rozpoznanie skargi nie jest możliwe, niezwłocznie należy zawiadomić autora reklamacji lub skargi o konieczności uzupełnienia dokumentów i złożenia ich we właściwej formie. W przypadku nieuzyskania danych koniecznych do merytorycznego rozpatrzenia skargi w terminie wskazanym w wezwaniu, skargę pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym powiadamia się autora reklamacji lub skargi.
7. Reklamacje i skargi rejestrowane są niezwłocznie w rejestrze skarg i reklamacji, którą prowadzi wyznaczony pracownik Multiagenta. Skargi lub reklamacje rejestrowane są w kolejności chronologicznej wg daty wpływu.
8. Adresatowi skargi lub reklamacji przekazuje się informacje o dacie wpływu i rejestracji skargi lub reklamacji oraz treść Procedury bądź wskazuje adres strony internetowej, na której została zamieszczona.
9. Wraz z wniesioną reklamacją lub skargą Spółka gromadzi i przechowuje wszelkie dokumenty związane ze sprawą.
10. Reklamację lub skargę wnosi się w terminie 30 dni od dnia uzyskania informacji o podstawie jej wniesienia.

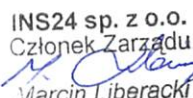
§ 4 – Sposób rozpatrywania reklamacji lub skargi

1. Właściwy do rozpatrywania reklamacji lub skarg jest Zarząd Spółki (bądź osoba upoważniona przez Zarząd do rozpatrzenia reklamacji lub skargi).
2. Spółka udziela odpowiedzi na reklamację lub skargę bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji lub skargi, termin może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji lub skargi. W takiej sytuacji przed upływem 30 dni Spółka przekaże adresatowi reklamacji lub skargi przyczyny opóźnienia oraz poda przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
4. Postępowanie w przedmiocie rozpatrzenia reklamacji lub skargi powinno być prowadzone z należytą starannością. Spółka podejmie starania, aby zbadać wszelkie istotne dowody i informacje dotyczące wniesionej reklamacji lub skargi.
5. Odpowiedź na reklamację lub skargę wraz z uzasadnieniem zaprezentowanego stanowiska Spółki udzielana jest w postaci papierowej bądź za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Za zgodą autora reklamacji lub skargi może być dostarczona za pośrednictwem poczty elektronicznej.
6. Oprócz złożenia reklamacji lub skargi Klient może także:
 - 1) wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego, Rzecznika Praw Obywatelskich, Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 2) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego właściwego dla siedziby Spółki.
7. Zarząd Spółki w terminie do 45 dni od zakończenia danego roku kalendarzowego sporządza i przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdania zawierające informacje na temat:
 - 1) ilości rozpatrywanych reklamacji;
 - 2) ilości uznanych i nieuwzględnionych roszczeń wynikających z wniesionych skarg i reklamacji;

- 3) liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z ich wolą.

§ 5 – Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Procedura została przyjęta w drodze Uchwały Zarządu Spółki.
2. Wszelkie zmiany, korekty lub uzupełnienia niniejszej Procedury dopuszczalne są wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności w drodze Uchwały Zarządu Spółki.
3. W przypadku sprzeczności jakiegokolwiek z postanowień Procedury z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, pierwszeństwo mają te przepisy.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Procedurą zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
5. Niniejsza Procedura wchodzi w życie z dniem jej ogłoszenia i obowiązuje do czasu jej odwołania.

INS24 sp. z o.o.
Członek Zarządu

Marcin Liberacki

.....