

Zavarovalnica Triglav, d.d.
MIKLOŠIČEVA 19, LUBLANA

POWSZECHNIE DOSTĘPNE

**ZASADY DOTYCZĄCE REKLAMACJI ZAGRANICZNYCH ZWIĄZANYCH Z
UBEZPIECZENIAM I ZAWIERANYMI W PAŃSTWACH CZŁONKOWSKICH UNII
EUROPEJSKIEJ ZA POŚREDNICTWEM ZARZĄDZAJĄCEGO AGENTA
UBEZPIECZENIOWEGO**

Informacje o dokumencie

Publikacja	01
Data wejścia w życie (od)	01.02.2023
Przygotowane przez (administrator pliku)	Dyrektor działu prawa ubezpieczeniowego, Matej Eigner
Osoba zatwierdzająca (właściwy sygnatariusz)	Dyrektor wykonawczy ds. ubezpieczeń korporacyjnych, Gorazd Jenko
Zaakceptowano i potwierdzono	Zarząd, dnia 24 stycznia 2023 roku
Osoba dokonująca weryfikacji:	Kierownik działu prawnego, Aleš Vahčić
Poziom poufności	powszechnie dostępne
Przegląd okresowy	co dwa lata

Opis zmian

Publikacja	Obowiązuje od	Większe zmiany
01	01.02.2023	Nowa ustawa

SPIS TREŚCI

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
1.1. TREŚĆ ZASAD	4
1.2. DEFINICJE	4
1.3. ZASADY OGÓLNE	5
II. JURYSDYKCJA, SPOSÓB SKŁADANIA I REJESTROWANIA REKLAMACJI	6
2.1. SKŁADANIE REKLAMACJI	6
2.2. WŁAŚCIWOŚĆ I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ROZPATRYWANIE REKLAMACJI	6
2.3. REJESTRACJA REKLAMACJI	6
2.4. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z REKLAMACJĄ	8
III. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI	8
3.1. KOMISJA DS. REKLAMACJI	8
3.2. SESJA KOMISJI DS. REKLAMACJI	8
3.3. PROCES PODEJMOWANIA DECYZJI PRZEZ KOMISJĘ DS. REKLAMACJI	9
3.4. „PRZYSPIESZONA” PROCEDURA ROZSTRZYGANIA REKLAMACJI	10
3.5. OBOWIĄZEK INFORMACYJNY	10
3.6. WSPÓŁPRACA PRACOWNIKÓW, DZIAŁÓW ZAKŁADU UBEZPIECZENIOWEGO I DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH	11
3.7. INFORMOWANIE KLIENTÓW O PROCEDURZE ROZSTRZYGANIA REKLAMACJI	11
V. PRZEPISY PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE	11

Na podstawie art. 183 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej („Wypłacalność II”) Zarząd Zavarovalnica Triglav, d.d., na 5/23 sesji w dniu 24.01.2023 r., przyjął następujące

**ZASADY DOTYCZĄCE REKLAMACJI ZAGRANICZNYCH ZWIĄZANYCH Z
UBEZPIECZENIAMI ZAWIERANYMI W PAŃSTWACH CZŁONKOWSKICH UNII
EUROPEJSKIEJ ZA POŚREDNICTWEM ZARZĄDZAJĄCEGO AGENTA
UBEZPIECZENIOWEGO**

(zwane dalej „Zasadami”)

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Treść zasad

Artykuł 1

Niniejsze Zasady określają wewnętrzną procedurę rozpatrywania reklamacji w spółce Zavarovalnica Triglav, d.d. (zwanej dalej „Triglav” lub „zakładem ubezpieczeniowym”) i są stosowane w przypadku bezpośredniej reklamacji od osoby zagranicznej (słowo „zagraniczny” w rozumieniu niniejszych przepisów oznacza osobę, która nie mieszka w Republice Słowenii), która jest skierowana do Triglav i jest związana z ubezpieczeniem, które zostało zawarte w państwach członkowskich Unii Europejskiej za pośrednictwem Zarządzającego agenta ubezpieczeniowego (zwanego dalej „ZAU”).

1.2. Definicje

Artykuł 2

(1) Do celów niniejszych Zasad stosuje się następujące definicje:

- 1) **Reklamacja** stanowi pisemne oświadczenie o niezadowoleniu skierowanym do spółki Triglav przez zagraniczną osobę fizyczną i jest związana z umową ubezpieczenia lub usługą świadczoną lub zakontraktowaną za pośrednictwem ZAU. Reklamacje różnią się od roszczeń, a także od prostych wniosków o wykonanie umowy, informacji lub wyjaśnień.
- 2) **Reklamacja PPD** to reklamacja, która w swojej treści odnosi się do przetwarzania danych osobowych osoby składającej reklamację przez ZAU, w szczególności do zniszczenia, utraty, zmiany, nieuprawnionego ujawnienia lub dostępu do danych osobowych.

- 3) **Zarządzający agent ubezpieczeniowy (ZAU)** to wyspecjalizowany agent ubezpieczeniowy lub broker, któremu Triglav przyznał uprawnienia do gwarantowania emisji i który może negocjować umowy dla ubezpieczyciela w jego imieniu i na jego rzecz.
- 4) **Komisja ds. reklamacji** to trzyosobowa komisja, która jest odpowiedzialna za rozpatrywanie, zarządzanie i podejmowanie decyzji w ramach poszczególnych procedur rozstrzygania reklamacji.
- 5) **Kierownik Działu obsługi reklamacji** to osoba w firmie Triglav, która dysponuje wszelkimi środkami i uprawnieniami do komunikowania się ze wszystkimi pracownikami, działami lub obszarami/jednostkami zakładu ubezpieczeniowego, w celu zebrania wszelkich wymaganych informacji, aby obiektywnie i dokładnie zbadać reklamację. Dane kontaktowe takiej osoby, a także informacje o każdej osobie, która ją zastępuje lub nowo powołanej osobie w tym zakresie są przekazywane właściwym organom na mocy prawa UE i prawa krajowego przez zakłady ubezpieczeń prowadzące działalność w ich jurysdykcji w ramach swobody świadczenia usług lub swobody prowadzenia działalności gospodarczej. Kierownik Działu obsługi reklamacji jest powoływany przez Zarząd.
- 6) **Osoba składająca reklamację** to zasadniczo zagraniczna osoba fizyczna (w wyjątkowych przypadkach również zagraniczna osoba prawna), która jest uprawniona do złożenia wniosku o rozpatrzenie jej reklamacji przez spółkę Triglav i złożyła wspomnianą reklamację (np. ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony, a w niektórych jurysdykcjach również osoba trzecia).
- 7) **Właściwym dyrektorem** jest Dyrektor wykonawczy ds. ubezpieczeń korporacyjnych w Triglav, który jest odpowiedzialny za wdrożenie niniejszych Zasad w obszarze biznesowym/jednostce, którą prowadzi, oraz w zakresie działalności wszystkich ZAU, z którymi Triglav prowadzi interesy. Właściwy dyrektor komunikuje się z ZAU i zapewnia mu uprawnienia do ubezpieczania.
- 8) **Osoba odpowiedzialna to osoba**, która zastępuje właściwego dyrektora w przypadku jego nieobecności lub osoba upoważniona przez właściwego dyrektora do powoływania komisji ds. reklamacji. W takich przypadkach wszystkie uprawnienia i obowiązki właściwego dyrektora zgodnie z niniejszymi Zasadami mają odpowiednio zastosowanie do osoby odpowiedzialnej.

1.3. Zasady ogólne

Artykuł 3

W procedurze rozpatrywania reklamacji przestrzegamy zasady równego traktowania stron, zasady działania w dobrej wierze, zasady zapobiegania konfliktom interesów, zasady sprawiedliwości, zasady proporcjonalności, zasady legalności i profesjonalizmu, zasady poufności i ochrony danych osobowych oraz zasady skuteczności i celowości.

II. JURYSDYKCJA, SPOSÓB SKŁADANIA I REJESTROWANIA REKLAMACJI

2.1. Składanie reklamacji

Artykuł 4

- (1) Reklamacje można składać wyłącznie w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej, elektronicznej lub strony internetowej Zavarovalnica Triglav, d.d. (triglav.eu).
- (2) Każda reklamacja będzie rejestrowana i przekazywana bezpośrednio do Kierownika Działu obsługi reklamacji oraz do właściwego dyrektora. Jeżeli treść reklamacji nie dotyczy dziedziny właściwego dyrektora, jest on zobowiązany przekazać ją właściwej jednostce spółki do rozpatrzenia i rozstrzygnięcia.
- (3) Jeżeli reklamacja jest niezrozumiała lub nie zawiera wystarczających danych, faktów lub okoliczności do rozpatrzenia, Komisja ds. reklamacji zwraca się do osoby składającej reklamację o jej skorygowanie lub uzupełnienie w ciągu 15 dni, aby była ona odpowiednia do rozpatrzenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie prawidłowo skorygowana w ciągu 15 dni, Komisja ds. reklamacji powiadomi osobę składającą reklamację na piśmie, że taką reklamację uznaje się za wycofaną i określi podstawy takiej decyzji. Komisja ds. reklamacji może w drodze wyjątku, na wniosek osoby składającej reklamację, wydłużyć określony termin, w zależności od charakteru zmian i/lub uzupełnień wymaganych w celu reklamacji.

2.2. Kompetencje i odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji

Artykuł 5

- (1) Komisja ds. reklamacji jest powoływana przez właściwego dyrektora spośród pracowników obszaru/jednostki biznesowej, którą zarządza. Podobnie wspomnianą Komisję powołuje dyrektor obszaru, którego dotyczy reklamacja, a który został mu przekazany przez właściwego dyrektora.
- (2) Właściwy dyrektor może zadecydować, z przyczyn o charakterze obiektywnym (np. z powodu konfliktu interesów), o przekazaniu reklamacji do innego obszaru spółki lub działu w zakładzie ubezpieczeniowym.
- (3) Jeśli ta sama reklamacja zostanie złożona w kilku obszarach biznesowych lub działach firmy, obszar lub dział, którego wspomniana reklamacja dotyczy w największym stopniu, jest odpowiedzialny za jej rozpatrzenie.

2.3. Rejestracja reklamacji

Artykuł 6

- (1) Każda reklamacja musi zostać zarejestrowana natychmiast po jej otrzymaniu w zakładzie ubezpieczeniowym.

- (2) Rejestracja reklamacji wymaga odnotowania wszystkich danych niezbędnych do identyfikacji i rozstrzygnięcia reklamacji w poszczególnych aktach, w tym przyczyn złożenia reklamacji. W szczególności, każde akta reklamacji muszą zawierać:
- a. Datę złożenia każdej reklamacji i datę jej rozstrzygnięcia,
 - b. dane identyfikacyjne osoby składającej reklamację,
 - c. podsumowanie każdej sprawy,
 - d. rodzaj ubezpieczenia,
 - e. wynik, a także
 - f. wszystkie dokumenty związane z obsługą każdej reklamacji.
- (3) Po zarejestrowaniu reklamacji jest ona przypisywana do właściwego dyrektora w celu powołania Komisji ds. reklamacji.
- (4) Osoba składająca reklamację musi zostać poinformowana w ciągu 8 dni od jej otrzymania o tym, że reklamacja została zarejestrowana i że zakład ubezpieczeniowy udzieli odpowiedzi/rozstrzygnięcia reklamację w ciągu 21 dni od jej otrzymania. W szczególności:
- (a) Po otrzymaniu reklamacji zakład ubezpieczeniowy przesyła osobie składającej reklamację potwierdzenie otrzymania reklamacji, w tym krótki opis procesu postępowania zakładu ubezpieczeniowego w celu rozpatrzenia reklamacji, dane kontaktowe osoby lub działu/obszaru/jednostki, która będzie zajmować się reklamacją, oraz rodzaj informacji wymaganych od wspomnianej osoby. Potwierdzenie odbioru musi również zawierać informacje związane z punktami b), c) i d) znajdującymi się poniżej.
 - (b) Zakład ubezpieczeniowy udziela odpowiedzi na piśmie w powyższym terminie, który w żadnym wypadku nie może przekroczyć 21 dni od daty złożenia reklamacji. W przypadkach, w których zakład ubezpieczeniowy powinien odpowiedzieć w powyższym terminie, wyraźnie podaje na piśmie osobie składającej reklamację przyczyny i określa czas zakończenia rozpatrywania reklamacji.
 - (c) Zakład ubezpieczeniowy informuje osobę składającą reklamację, że proces rozpatrywania reklamacji nie przerywa ustawowego okresu przedawnienia, w którym może korzystać z przysługujących jej praw.
 - (d) Zakład ubezpieczeniowy informuje osobę składającą reklamację o dostępnych dla niej mechanizmach pozasądowego dochodzenia roszczeń, w tym o obowiązujących terminach takiego dochodzenia roszczeń; oraz
 - (e) zakład ubezpieczeniowy na bieżąco informuje osobę składającą reklamację o przebiegu procesu rozpatrywania reklamacji.
- (5) Osoba składająca reklamację jest informowana o otrzymaniu, rejestracji i rozpatrzeniu reklamacji za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej.

2.4. Dokumenty związane z reklamacją

Artykuł 7

- (1) Po zarejestrowaniu reklamacji jest ona identyfikowana za pomocą numeru identyfikacyjnego, pod którym prowadzony jest proces reklamacji.
- (2) Wszystkie dokumenty otrzymane lub utworzone w indywidualnej reklamacji są digitalizowane zgodnie z aktami wewnętrznymi zakładu ubezpieczeniowego, które regulują zarządzanie dokumentami w formie elektronicznej, w tym dokumentami otrzymanymi za pośrednictwem poczty elektronicznej. Dokumentacja związana z reklamacją jest przechowywana w formie elektronicznej, wyjątkowo również w formie pisemnej zgodnie z zasadami przechowywania dokumentacji biznesowej w Triglav.

III. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

3.1. Komisja ds. reklamacji

Artykuł 8

- (1) Komisja ds. reklamacji składa się z Przewodniczącego i dwóch członków (członków Komisji ds. reklamacji), z których wszyscy są powoływani spośród pracowników obszaru/jednostki Klientów korporacyjnych w Triglav.
- (2) Co najmniej jeden członek komisji musi zostać powołany spośród prawników tego obszaru/jednostki, jeśli reklamacja dotyczy kwestii prawnych. Jeżeli obszar Klientów korporacyjnych nie ma prawnika, który mógłby być członkiem komisji, do Komisji ds. reklamacji powoływany jest jeden z prawników działu prawa ubezpieczeniowego. Jeżeli decyzja Komisji ds. reklamacji mogłaby spowodować konsekwencje również w obszarze/jednostce, za którą odpowiedzialny jest inny dział ekspercki zakładu ubezpieczeniowego, z tego działu musi zostać powołany co najmniej jeden członek Komisji ds. reklamacji.
- (3) Przewodniczący lub członek Komisji ds. reklamacji nie może być pracownikiem, w stosunku do którego w procesie decyzyjnym dotyczącym konkretnej reklamacji stwierdzony jest konflikt interesów.
- (4) Jeżeli po powołaniu Komisji jeden z jej członków jest nieobecny przez dłuższy czas i mogłoby to spowodować opóźnienie w rozpatrzeniu reklamacji, właściwy dyrektor musi powołać zastępcę tego członka komisji.

3.2. Sesja komisji ds. reklamacji

Artykuł 9

- (1) Komisja ds. reklamacji omawia reklamację na spotkaniu, które może być również prowadzone korespondencyjnie.

- (2) Komisja ds. reklamacji musi rozpatrzyć wszystkie przyczyny jej złożenia, zbadać dowody i ustalić wszystkie fakty, które są istotne dla podjęcia decyzji w tej sprawie. W tym celu może zażądać od osoby składającej reklamację dostarczenia dodatkowej dokumentacji lub wyjaśnień, jeżeli jest to niezbędne do ustalenia faktów/okoliczności, które są istotne dla podjęcia decyzji. Komisja ds. reklamacji może również zażądać pisemnych wyjaśnień od poszczególnych pracowników zakładu ubezpieczeniowego, którzy posiadają informacje istotne dla podjęcia decyzji.
- (3) Jeżeli jest to uzasadnione, szczególnie w celu wyjaśnienia stanu faktycznego, że Przewodniczący może również zaprosić osobę składającą reklamację i/lub wszelkich świadków na sesję, może on również zaprosić innych pracowników zakładu ubezpieczeniowego, przedstawicieli ZAU, którzy mogą pomóc w rozpatrzeniu reklamacji lub poprosić właściwy dział zakładu ubezpieczeniowego o opinię biegłego.

3.3. Podejmowanie decyzji przez Komisję ds. reklamacji

Artykuł 10

- (1) Komisja ds. reklamacji podejmuje decyzje większością głosów.
- (2) Komisja ds. reklamacji musi podjąć decyzję w sprawie reklamacji i poinformować o tym osobę składającą reklamację nie później niż 21 dni po otrzymaniu kompletnej reklamacji. W przeciwnym razie osoba składająca reklamację zostanie powiadomiona na piśmie w określonym terminie o przyczynach opóźnienia, jak opisano w Artykule 6 znajdującym się powyżej.
- (3) Decyzja Komisji ds. reklamacji musi być jasna i napisana w zrozumiały sposób. Musi zawierać wstęp, krótkie podsumowanie zarzutów w zakresie reklamacji, ustalenia faktyczne i przedstawione dowody, podstawę prawną, na której Komisja ds. reklamacji uzasadniła swoją decyzję, oraz uzasadnienie decyzji, w tym instrukcje prawne dotyczące możliwości kontynuowania postępowania w ramach pozasądowego rozstrzygania sporów. Decyzję Komisji ds. reklamacji podpisuje Przewodniczący.
- (4) Komisja ds. reklamacji nie może podjąć decyzji, która jest na niekorzyść osoby składającej reklamację, jeżeli sama złożyła reklamację, z wyjątkiem przypadku potwierdzonego podejrzenia oszustwa ubezpieczeniowego lub innego przestępstwa.
- (5) Decyzja Komisji ds. reklamacji musi zostać przekazana osobie składającej reklamację na piśmie za pośrednictwem tradycyjnej poczty lub poczty elektronicznej, jeżeli reklamacja została (również) złożona za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod warunkiem zapewnienia ochrony danych osobowych zgodnie z Polityką prywatności Zavarovalnica Triglav, d.d., opublikowaną na stronie internetowej firmy. Jeżeli odpowiedź Komisji ds. reklamacji zawiera wrażliwe dane osobowe, należy ją przesłać pocztą elektroniczną w załączniku, który jest chroniony odpowiednim hasłem.
- (6) Od decyzji Komisji ds. reklamacji nie przysługuje odwołanie, z wyjątkiem przypadku odwołania, o którym mowa w ustępie 4 Artykułu 4 znajdującemu się poniżej.

3.4. „Przyspieszona” procedura rozstrzygania reklamacji

Artykuł 11

- (1) Przyspieszona procedura rozstrzygania reklamacji jest dopuszczalna, jeśli status sprawy można ustalić na podstawie danych już dostępnych dla zakładu ubezpieczeniowego i jeśli nie byłoby celowe powołanie Komisji ds. reklamacji w celu ochrony praw lub korzyści prawnych osoby składającej reklamację.
- (2) Biorąc pod uwagę ust. 1 niniejszego artykułu, właściwy dyrektor decyduje, w zależności od treści i stopnia złożoności reklamacji, czy zostanie ona rozstrzygnięta w trybie przyspieszonym, czy też zostanie powołana komisja ds. reklamacji. Jeśli zdecyduje się na przyspieszoną procedurę, wyznacza również osobę, która samodzielnie zajmie się reklamacją.
- (3) W przypadku odwołania od decyzji zakładu ubezpieczeniowego, które zostało przyjęte zgodnie z przyspieszoną procedurą rozstrzygania reklamacji, takie odwołanie musi być rozpatrywane zgodnie ze zwykłą procedurą reklamacji, tj. przez wspomnianą komisję.

3.5. Procedura rozstrzygania reklamacji PPD

Artykuł 12

- (1) Reklamacja PPD jest rozpatrywana przez Komisję ds. reklamacji zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu, jednak może skonsultować się z Osobą upoważnioną do ochrony danych osobowych Zavarovalnica Triglav, d.d., w każdym z tych przypadków.
- (2) Jeżeli Komisja ds. reklamacji, rozpatrując reklamację, stwierdzi, że dotyczy ona nieuprawnionego ujawnienia lub dostępu do danych osobowych, jest ona zobowiązana do niezwłocznego powiadomienia Osoby upoważnionej do ochrony danych osobowych w firmie Zavarovalnica Triglav, d.d.

3.5. Obowiązek informowania

Artykuł 13

Rozpatrując poszczególną reklamację, Komisja ds. reklamacji jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania właściwego dyrektora o wszystkich istotnych faktach w przypadku, gdy stwierdzi, że może zostać stwierdzona poważna szkoda, poważne wykroczenie lub podjęte zostały niewłaściwe decyzje, lub jeśli istnieją fakty dotyczące sprawy, w której istnieje podejrzenie nieprawidłowości lub oszustwa.

3.6. Współpraca pracowników, działów zakładu ubezpieczeniowego i dostawców zewnętrznych

Artykuł 14

(1) Wszyscy pracownicy i działy zakładu ubezpieczeniowego są zobowiązani do przekazywania Komisji ds. reklamacji danych, dokumentacji i innych informacji, które są ważne dla podejmowania decyzji w procedurach rozstrzygania reklamacji.

(2) W indywidualnych przypadkach, ze względu na konieczność posiadania określonej wiedzy o danym zawodzie, Przewodniczący Komisji ds. reklamacji może również zaangażować do udziału ekspertów z różnych dziedzin (np. ekspertów z obszaru medycyny lub transportu).

3.7. Informowanie klientów o procedurze rozstrzygania reklamacji

Artykuł 15

Triglav informuje swoich klientów o wewnętrznym procesie rozstrzygania reklamacji w ogólnych warunkach ubezpieczenia, dokumencie z informacjami o produkcie ubezpieczeniowym (IPID) oraz na swojej stronie internetowej triglav.eu.

V. PRZEPISY PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

Artykuł 18

Niniejsze Zasady wchodzi w życie z dniem opublikowania i stosuje się je do dnia 01.02.2023 roku i później.

Lublana, styczeń 2023 roku

Zavarovalnica Triglav, d.d.

Osoba dokonująca weryfikacji:
Kierownik działu prawnego
Aleš Vahčič
