



# Instrukcja postępowania w przypadku złożenia reklamacji przez Klienta

## § 1

Niniejsza Instrukcja określa sposób postępowania w przypadku złożenia Reklamacji przez Klienta, w wykonaniu obowiązków w zakresie przyjmowania oświadczeń i zawiadomień, określonych w umowie agencyjnej.

## § 2

Definicje:

- 1) Klient - będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony oraz inna osoba upoważniona do otrzymania odszkodowania lub świadczenia;
- 2) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Generali T.U. S.A. (Generali) przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

## § 3

1. W przypadku, gdy Klient wyraża wolę złożenia Reklamacji, preferowane ścieżki złożenia reklamacji to:
  - 1) ustnie - telefonicznie pod numerem **+48 913 913 913**,
  - 2) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową na adres:  
**ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa.**
2. Agent proponuje Klientowi złożenie reklamacji zgodnie z ust. 1. Najszybszym sposobem złożenia reklamacji jest infolinia.
3. W przypadku, gdy Klient jest zdecydowany złożyć reklamację bezpośrednio u Agenta, Reklamacja winna być złożona na formularzu, określonym w § 4 niniejszej Instrukcji, zgodnie z następującymi zasadami:
  - 1) Jeżeli Klient zgłasza Reklamację telefonicznie – Agent umieszcza treść Reklamacji w formularzu; podpis Klienta nie jest wymagany, podpis osoby przyjmującej Reklamację jest wymagany,
  - 2) Jeżeli Klient zamierza złożyć Reklamację w formie pisemnej – Agent umieszcza treść Reklamacji w formularzu; podpis Klienta i osoby przyjmującej Reklamację jest wymagany,
  - 3) Jeżeli Klient składa Reklamację w formie pisma przygotowanego przez siebie – Agent upewnia się, że treść pisma zawiera wszystkie istotne elementy, wskazane w ust. 4i w razie potrzeby uzupełnia brakujące dane; podpis Klienta i osoby przyjmującej reklamację jest wymagany.
4. Treść Reklamacji winna uwzględniać krótki opis sytuacji oraz precyzować żądania i oczekiwania Klienta od Generali, zawierać dane pozwalające zidentyfikować Klienta, jak również zawierać podpisy.
5. W przypadku, gdy istnieje techniczna możliwość nagrywania rozmowy – Agent informuje Klienta o nagrywaniu rozmowy oraz uprzedza, że nagranie zostanie przekazane do Generali. W przypadku braku zgody na nagranie, należy przerwać nagranie i wskazać inny sposób złożenia Reklamacji.

6. W przypadku składania reklamacji przez pełnomocnika dodatkowo istotne jest zweryfikowanie przez Agenta zakresu pełnomocnictwa, danych umożliwiających identyfikację pełnomocnika (imię i nazwisko osoby fizycznej działającej jako pełnomocnik lub w imieniu pełnomocnika, nadto w przypadku profesjonalnych pełnomocników dane podmiotu, w ramach którego prowadzą działalność, wraz z adresem).
7. Uzupełniony formularz Reklamacji lub pismo Klienta Agent wysyła w formie skanu najpóźniej do końca kolejnego dnia po przyjęciu Reklamacji na adres [info@generali.pl](mailto:info@generali.pl). W przypadku, gdy rozmowa z Klientem została nagrana - do skanu należy załączyć również plik audio.
8. Każdą Reklamację Agent przekazuje do Generali odrębną wiadomością email. Przekazując Reklamację do Generali należy wskazać w tytule wiadomości email słowo reklamacja, następnie numer szkody lub polisy Generali oraz imię i nazwisko lub nazwę Klienta (przykładowo: reklamacja, 2000123456, Jan Kowalski). W przypadku braku możliwości ustalenia numeru szkody Generali, można pominąć ten element w treści tytułu wiadomości email.
9. Oryginał formularza Reklamacji Agent wysyła w ciągu trzech dni roboczych od przyjęcia reklamacji na adres ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa z dopiskiem „reklamacja”.
10. W przypadku, gdy Klient wyraża wolę złożenia Reklamacji w zakresie nie związanym z obszarem działalności Agenta (zgodnie z treścią umowy agencyjnej) – należy Klienta poinformować o braku umocowania do przyjęcia Reklamacji oraz o Procedurze składania i rozpatrywania Reklamacji, dostępnej na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl)
11. Agent ponosi odpowiedzialność do wysokości szkody Generali, będącej skutkiem niewykonania lub nienależytego powyższych obowiązków. Naruszenie obowiązków, o których mowa powyżej w sposób uniemożliwiający Generali rozpoznanie Reklamacji lub znacznie utrudniający to rozpoznanie, jak również więcej niż trzykrotne naruszenie powyższych obowiązków w danym roku kalendarzowym, może być uznane jako niewykonanie obowiązków Agenta w znacznej części, skutkujące prawem Generali rozwiązania umowy bez zachowania terminów wypowiedzenia.

#### **§ 4**

##### **Formularz Reklamacji**

**Data i miejsce przyjęcia Reklamacji:** .....

**Numer polisy lub numer szkody:** .....

**Treść reklamacji:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Dane kontaktowe Klienta:**

|                                                  |  |
|--------------------------------------------------|--|
| <b>Imię i nazwisko lub nazwa przedsiębiorcy:</b> |  |
| <b>PESEL / NIP</b>                               |  |
| <b>Adres zamieszkania:</b>                       |  |
| <b>Adres korespondencyjny:</b>                   |  |
| <b>Numer telefonu:</b>                           |  |
| <b>Adres e-mail:</b>                             |  |

**Wnioskuje o prowadzenie korespondencji w sprawie niniejszej reklamacji za pośrednictwem wskazanego wyżej adresu e-mail. (TAK / NIE)\***

**Oświadczam, że zostałem poinformowany o Procedurze składania i rozpatrywania reklamacji, dostępnej na stronie [www.generali.pl](http://www.generali.pl)**

.....  
(podpis osoby przyjmującej zgłoszenie)

.....  
(podpis Klienta)

---

\* niewłaściwe skreślić