

REGULAMIN WNOŠZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG/REKLAMACJI PRZEZ „MERYDIAN” BROKERSKI DOM UBEZPIECZENIOWY S.A. W ŁODZI

Niniejszy regulamin zawiera szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji przez „MERYDIAN” Brokerski Dom Ubezpieczeniowy S.A. w Łodzi w oparciu o wymagania ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486) oraz ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2270, 2468, z 2018r. poz. 1075, 1637, 1669).

§ 1

WNOŠZENIE SKARG

1. „MERYDIAN” Brokerski Dom Ubezpieczeniowy S.A. w Łodzi (zwany dalej „Merydian”) rozpoznaje skargi (rozumiane również jako reklamacje), w których Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez „Merydian”) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Przez Klienta, o którym mowa w ust. 1 rozumie się poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego, ubezpieczonego, zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej - będącego osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej oraz uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia - będącego osobą fizyczną.
3. Skargi, o których mowa w ust. 1 mogą być składane w formie:
 - a) pisemnej – osobiście w siedzibie Spółki „Merydian”, przy ul. Piotrkowskiej 233, 90-456 Łódź lub przesyłką pocztową na ww. adres bądź w każdej jednostce obsługującej Klientów „Merydian” (w tym brokerom współpracującym z „Merydian”);
 - b) ustnej - telefonicznie pod numerem (42) 637 77 96 – 98 lub osobiście w siedzibie Spółki „Merydian” bądź w każdej jednostce obsługującej Klientów Spółki „Merydian” (w tym brokerom współpracującym z „Merydian”);
 - c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: broker@merydian.pl.
4. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi, powinna ona zawierać:
 - a) pełne dane Klienta, tj.: imię, nazwisko bądź nazwę Klienta, jego adres do korespondencji, a także nr telefonu Klienta w celu umożliwienia sprawnego rozpoznania jego skargi;
 - b) informację, czy Klient, będący osobą fizyczną wnioskuje o odpowiedź na skargę drogą elektroniczną; wówczas konieczne jest podanie adresu e-mail;
 - c) informację o preferowanej formie udzielenia odpowiedzi;
 - d) treść skargi – wszelką formę niezadowolenia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolenia wraz z krótkim uzasadnieniem;
 - e) w razie potrzeby - dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolenia.
5. Złożenie skargi niezwłocznie po jej powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą.
6. Na wniosek Klienta, złożenie skargi powinno być potwierdzone przez osobę odpowiedzialną za jej rozpatrzenie w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem. Potwierdzenie

powinno zawierać informację, kto jest odpowiedzialny za jej rozpatrzenie i w jakim czasie Klient może oczekiwać odpowiedzi.

§ 2

ODPOWIEŹ NA SKARGĘ

1. Odpowiedź na skargę zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, „Merydian” zawiadomi w tym terminie Klienta, który wystąpił ze skargą, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania.
3. Odpowiedź na skargę zostanie udzielona w formie:
 - a) papierowej lub
 - b) na innym trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku Klienta, będącego osobą fizyczną odpowiedź może zostać mu udzielona drogą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.
4. Proces rozpatrywania skargi prowadzony jest rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 3

PROCEDURA ODWOŁAWCZA

W sytuacji nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Klient ma możliwość:

1. złożenia skargi do Rzecznika Finansowego oraz wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/> (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną). Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym „Merydian” jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego;
2. wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego: <https://www.knf.gov.pl/>);
3. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, gdzie pozwanym winna być „Merydian” Brokerski Dom Ubezpieczeniowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi, ulica Piotrkowska 233, 90-456 Łódź zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000048205;

4. w przypadku sporów dotyczących umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy „Merydian” a konsumentami – wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Regulamin wchodzi w życie od dnia 1 października 2018 r.

