

INFORMACJE, KTÓRYCH PRZEKAZANIE WYMAGANE JEST PRZEZ ART. 9 UST. 1 PKT 2 USTAWY Z DNIA 15 GRUDNIA 2017 R. O DYSTRYBUCJI UBEZPIECZEŃ (DZ. U. Z 2017 R., POZ. 2486)

**Nazwa zakładu
ubezpieczeń,
adres siedziby**

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A.
ul. Inflancka 4B
00-189 Warszawa

Wynagrodzenie

Z tytułu wykonywania czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń pracownik zakładu ubezpieczeń otrzymuje wynagrodzenie stałe.

**Możliwość złożenia
reklamacji****Jak złożyć reklamację**

1. Reklamację na nasze usługi można złożyć w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa).
2. Można to zrobić:
 - a. na piśmie
 - i. w postaci papierowej – osobiście w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - ii. w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem formularza dostępnego na naszej stronie internetowej www.allianz.pl lub e-mailem: skargi@allianz.pl albo wysyłając na odpowiedni adres do doręczeń elektronicznych:
 1. w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna: AE:PL-62864-84315-VDAGC-23;
 2. w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółka Akcyjna: AE:PL-73604-64978-TAJBC-22;
 3. w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez ALLIANZ POLSKA SERVICES sp. z o.o.: AE:PL-93517-17459-BSJAU-11;
 4. w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Allianz sp. z o.o.: AE:PL-72525-83551-BCFIF-21,
 - b. ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224, opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie.
3. Postępowaniem wywołanym wniesieniem reklamacji zajmie się nasz zarząd lub osoba, którą upoważnimy.
4. Rozpatrzymy reklamację i odpowiemy na nią bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni, możemy wydłużyć ten czas do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takiej sytuacji poinformujemy osobę, która złożyła reklamację jakie są powody wydłużenia terminu i okoliczności, które ustalimy, aby rozpatrzyć sprawę oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. Odpowiemy na reklamację na piśmie:
 - a. w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - b. w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedzi w postaci elektronicznej udzielimy:
 - i. z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożono reklamację, albo innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - ii. na adres reklamującego do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych;
 - c. w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem reklamującego – w przypadku, gdy reklamacja została złożona ustnie.
6. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym udostępniamy na naszej stronie internetowej www.allianz.pl oraz w naszych jednostkach obsługujących klientów.

Jak inaczej można rozwiązać spór

1. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
2. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla nas do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu mamy obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody). Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: www.rf.gov.pl/polubowne. Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny.