

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Euro Providus SA

Celem niniejszego Regulaminu jest określenie sposobu i terminów składania Reklamacji oraz ich rozpoznawania zgodnie z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2023, poz. 1809 t.j.)

§1

1. Reklamacja może być złożona w formie:

- pisemnej – osobiście w siedzibie lub w jednym z Oddziałów spółki lub poprzez nadanie przesyłki pocztowej na adres: Euro Providus SA, ul. Raławicka 22, 42-200 Częstochowa
- ustnej – osobiście do protokołu w jednym z Oddziałów spółki;
- elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: biuro@europrovidus.com.pl, lub na adres do e-Doręczeń AE:PL-00441-96265-VETFH-25

2. Aktualne informacje dotyczące adresów: siedziby i Oddziałów na jakie Klient może złożyć reklamację, są dostępne na stronie internetowej www.europrovidus.com.pl;

3. Klient może składać reklamację przez pełnomocnika dysponującego pisemnym pełnomocnictwem.

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej lub elektronicznej powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
- 2) adres korespondencyjny;
- 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
- 4) numer umowy ubezpieczenia (polisy);
- 5) datę podpisania umowy ubezpieczenia (polisy);
- 6) oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
- 7) własnoręczny podpis Klienta, jeżeli reklamacja jest składana na piśmie.

2. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów, spółka informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od daty dostarczenia przez Klienta wszystkich niezbędnych informacji/dokumentów.

3. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, spółka informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia. Niezależnie od powyższego Klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 3 ust. 1.

§ 3

1. Spółka rozpoznaje reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych, licząc od daty wpływu reklamacji, przy czym w szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec dodatkowemu wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.

2. Za szczególne skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 1 uznaje się konieczność uzyskania przez spółkę dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Euro Providus SA niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

3. Spółka informuje Klienta na piśmie o braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni. Informacja powinna zawierać:

- 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
- 2) wyjaśnienie okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- 3) określenie przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust.1 /30 dni/, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 2 terminu określonego w ust.1 /60 dni/ reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
6. Odpowiedzi na reklamację spółka udziela pisemnie poprzez wysłanie listu poleconego lub też na wniosek Klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Roszczenia podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta są realizowane, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

§ 4

1. Klient w celu uzyskania pomocy prawnej, w sprawach ochrony swoich praw i interesów, ma możliwość zwrócenia się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
2. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń zawartych w reklamacji Klient może:
 - 1) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub
 - 2) wystąpić z powództwem przeciwko Euro Providus SA, ul. Raławicka 22, 42-200 Częstochowa do Sądu Rejonowego lub Okręgowego w Częstochowie w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.

§5

1. Spółka ma prawo do dokonywania zmian w Regulaminie.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronie www.europrovidus.com.pl i wejdą w życie w terminie 14 dni od dnia ich publikacji.