

Od: **WAGAS S.A.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Rydygiera 15, 01-793, zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000409365, NIP 107-00-00-135, REGON 015605020, posiadającej opłacony kapitał zakładowy w wysokości 100.000 złotych, zwanej dalej „**WAGAS**” działającej w imieniu Zakładu Ubezpieczeń - Helvetia Global Solutions Ltd

## INFORMACJE

Wypełniając obowiązki wynikające z Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, nałożone na dystrybutorów ubezpieczeń, niniejszym informuję, iż:

1) Zakładem Ubezpieczeń, udzielającym ochrony ubezpieczeniowej jest Helvetia Global Solutions Ltd, zarejestrowana w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważniona do działania na terenie Polski na mocy porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy), działająca w Polsce poprzez WAGAS S.A., która na podstawie stosownych pełnomocnictw udzielonych przez Helvetia Global Solutions Ltd prowadzi w Polsce sprzedaż ubezpieczeń Helvetia Global Solutions Ltd w wybranych ryzykach specjalistycznych.

2) WAGAS działa pod firmą WAGAS S.A. i jest wpisany do Rejestru Agentów jako agent Helvetia Global Solutions Ltd.

3) Klientowi, którym jest: poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczający, Ubezpieczony, zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej przysługuje prawo do złożenia reklamacji i w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, na zasadach wskazanych poniżej:

3.1. Klientowi, przysługuje prawo do wniesienia Reklamacji (skargi, zażalenia) zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.

3.2. WAGAS rozpoznaje reklamacje kierowane do Zakładu Ubezpieczeń w zakresie związanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, jak również reklamacje, w których Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez WAGAS w zakresie niezwiązanym z udzielaną przez zakład ubezpieczeń ochroną ubezpieczeniową.

3.3. Przez Zakład Ubezpieczeń, o którym mowa w ust. 3.2 rozumie się Helvetia Global Solutions Ltd, zarejestrowaną w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważniona do działania na terenie Polski na mocy Porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy).

3.4. Reklamacje, mogą być składane w formie:

a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS przy ul. Rydygiera 15, 01-793 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww. adres; bądź w każdej jednostce obsługującej Klientów WAGAS (podmiotowi współpracującemu);

b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu (22) 831 09 03 lub osobiście w siedzibie WAGAS; bądź w każdej jednostce obsługującej Klientów WAGAS (podmiotowi współpracującemu);

c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl

3.5. Reklamacja składana ustnie jest przyjmowana przez pracownika WAGAS i zapisywana w protokole reklamacyjnym, który stanowi załącznik do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przyjętego przez WAGAS. Regulamin reklamacji znajduje się na stronie internetowej: [www.wagas.pl](http://www.wagas.pl). Ponadto połączenia telefoniczne są rejestrowane.

3.6. Reklamacja przekazana przesyłką pocztową na adres WAGAS uważana jest za złożoną z dniem doręczenia jej do WAGAS.

3.7. Reklamacja złożona podmiotowi współpracującemu z WAGAS powinna być niezwłocznie przesłana przez ten podmiot do WAGAS. W tym przypadku za datę złożenia reklamacji przez Klienta uważa się dzień jej złożenia podmiotowi współpracującemu z WAGAS.

3.8. Reklamacja powinna 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 reklamacji;

b) nr polisy/certyfikatu lub nr i datę szkody, której reklamacja dotyczy;

c) informację, czy Klient, będący osobą fizyczną wnioskuje o odpowiedź na reklamację drogą elektroniczną; wówczas konieczne jest podanie adresu e-mail;

d) informację o preferowanej formie udzielenia odpowiedzi;

e) treść reklamacji – wszelką formę niezadowolonia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolonia wraz z krótkim uzasadnieniem;

f) w razie potrzeby - dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolonia.

3.9. Odpowiedź na reklamację 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.

3.10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, WAGAS zawiadomi w tym terminie Klienta, który wystąpił z reklamacją, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3.11. Odpowiedź na reklamację 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.

3.12. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ustępie 3.9 i 3.10 uważa się, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta.

3.13. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest z zachowaniem zasad uczciwości, rzetelności, profesjonalizmu i obiektywizmu zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta.

3.14. W sytuacji nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient ma możliwość:

1. złożenia odwołania od otrzymanego stanowiska bezpośrednio do WAGAS; odwołanie może być złożone w formie:

a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS S.A, przy ul. Rydygiera 15, 01-793 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww adres;

b) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl

2. złożenie przez Klienta będącego osobą fizyczną wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego:

ul. Nowogrodzka 47A

00-695 Warszawa

Telefon: (0-22) 333 73 26, (0-22) 333 73 27, (0-22) 333 73 28

Fax: (0-22) 333 73 29

E-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) lub

3. wystąpienia z powództwem do sądu właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia.

4) Obiektywne informacje o proponowanym produkcie ubezpieczeniowym znajdują się w Dokumentie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

5) Podmiot, którego dane widnieją w lewym górnym rogu niniejszego dokumentu jest przedsiębiorcą wykonującym działalność w zakresie dystrybucji umów ubezpieczenia lub gwarancji ubezpieczeniowej, które są zawierane jako uzupełnienie dostarczanych towarów lub usług i spełniają wymagania, o których mowa w art. 2 ust.1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r. (dalej: „Przedsiębiorca”).

6) Przedsiębiorca świadczy usługi bezpośrednio lub na odległość. W przypadku świadczenia usług na odległość, kontrahent będący konsumentem nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy kontakt następuje za pomocą telefonu, kontrahent ponosi opłaty za połączenie według taryfy operatora, a w przypadku, gdy kontakt następuje drogą pocztową, kontrahent ponosi opłaty zgodnie z taryfikatorem dostawcy usług pocztowych.

7) Z tytułu wykonywania działalności dystrybucyjnej Przedsiębiorca uzyskuje od Zakładu Ubezpieczeń wynagrodzenie w postaci prowizji. Zasady zapłaty wynagrodzenia ustalane są w umowie pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń działającym poprzez WAGAS a Przedsiębiorcą.

8) Informacje dotyczące istotnych właściwości i przedmiotu świadczenia z umowy ubezpieczenia, zasad zapłaty składki, kosztów, terminu i sposobu świadczenia wynikającego z umowy ubezpieczenia, terminu w jakim oferta Zakładu Ubezpieczeń jest wiążąca, prawa odstąpienia od umowy ubezpieczenia, minimalnego okresu, na jaki ma być zawarta umowa ubezpieczenia, prawa wypowiedzenia umowy, o ile przysługuje, w odpowiednich przypadkach - istnienia funduszu gwarancyjnego, języka stosowanego w relacjach z konsumentem, prawa właściwego państwa, które stanowi podstawę dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawa właściwego do zawarcia i wykonania umowy, sądu właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia, zawarte są w umowie ubezpieczenia, w tym m.in. w odpowiednich dla danej umowy ubezpieczenia - Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia i Dokumentie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

9) Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 Ustawy o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. W przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Zakład Ubezpieczeń udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

10) Językiem stosowanym w relacji przedsiębiorcy z kontrahentem w zakresie umowy ubezpieczenia jest język polski.

11) Prawem właściwym, które stanowi podstawę do stosunków przedsiębiorcy z kontrahentem w zakresie umowy ubezpieczenia przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.

12) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć do sądu powszechnego według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Osoby uprawnionej lub miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia.