



**Regulamin składania i rozpatrywania skarg
oraz reklamacji
przez 4Insurance SGIP Sp. z o.o.
Wersja 1.0**

Spis treści

PREAMBUŁA.	3
§ 1 – DEFINICJE	
§ 2 – PRZYJMOWANIE I ROZPATRYWANIE SKARG	
§ 3 - REJESTRACJA SKARG I RAPORTOWANIE	
§ 4 – ZMIANA REGULAMINU	
Załączniki do Regulaminu	9

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. „Regulamin składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O.”, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i reklamacji na działania 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O..
2. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. z siedzibą w Wrocławiu, przy Św. Antoniego 9, 50-073 Wrocław, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000140856, NIP: 897-16-78-884, REGON: 932849082, zwana dalej „4INSURANCE SGIP SP. Z O.O.” w swojej działalności kieruje się przepisami prawa.
3. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie:
 - a) Wytycznych w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych, opublikowanych w dniu 03 grudnia 2013 r. przez Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA),
 - b) Ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Dz. U. 2017, poz. 2270, 2486, z 2018 poz. 1075,
 - c) Przepisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń,
 - d) Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń Dz. U. 2017 poz. 2486.
4. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
5. Nadzór nad przestrzeganiem postanowień Regulaminu sprawuje Zarząd 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. oraz w określonym zakresie Rzecznik Finansowy.
6. Proces rozpatrywania skarg przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. przeprowadzany jest bezzwłocznie i cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
7. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a) czynności agencyjne - czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, polegające na zawieraniu lub doprowadzaniu do zawarcia umów ubezpieczenia, wykonywaniu czynności przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia.
 - b) osoba składająca skargę – osoba, co do której istnieje domniemanie, że ma ona prawo do rozpatrzenia jej skarg przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O., lub która złożyła już skargę, np. ubezpieczający, ubezpieczony, beneficjent.
 - c) Skarga (Reklamacja) – oświadczenie skierowane do 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. przez osobę wyrażającą niezadowolenie związane z podjętymi czynnościami agencyjnymi, Skarga/reklamacja może również stanowić wystąpienie skierowane do 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. ;

§ 2

PRZYJMOWANIE I ROZPATRYWANIE SKARG

1. Skarga może być złożona:

- a) bezpośrednio w siedzibie 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. – wówczas spisuje jej treść pracownik 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. zaś podpisuje składający, lub
- b) drogą listową – listem poleconym na adres 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. , lub
- c) na adres skrzynki mailowej: skarga@4isgip.pl poprzez wystanie skanu pisma z wyraźnym, czytelnym podpisem autora skargi zawierającym imię i nazwisko Skarżącego,

W przypadku składania skargi w formie innej niż z pkt 1.d, skargę składa się na druku stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.

- 2. Skarga może być składana osobiście lub przez pełnomocnika, dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną dołączonym w oryginale do skargi lub reklamacji.
- 3. Skargę składa się podając dane kontaktowe. Skargi niezawierające danych identyfikacyjnych i kontaktowych – firmy lub imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego skargę pozostawia się bez rozpatrzenia z uwagi na brak możliwości doręczenia rozstrzygnięcia.
- 4. Za datę złożenia skargi uznaje się datę jej wpływu do 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. .
- 5. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. nie zwraca kosztów złożenia skargi.
- 6. W skardze należy podać wszelkie informacje, jakie mogą być pomocne przy jej rozpatrzeniu, jak również dołączyć do niej kopie dokumentów związanych ze stwierdzoną nieprawidłowością potwierdzające zasadność skargi oraz ewentualne żądanie skarżącego.
- 7. Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty złożenia. W sprawach szczególnie zawitych termin ten może ulec wydłużeniu, przy czym w takim przypadku 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. zawiadamia osobę składającą skargę o przyczynach przedłużenia terminu do rozpoznania skargi i wskazuje okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione oraz przewidywany termin rozpoznania skargi nie dłuższy jednak niż 60 dni od daty wpływu skargi. W przypadku przedłużenia terminu do rozpoznania skargi do 60 dni Klient zostanie powiadomiony o tym odrębnym pismem.
- 8. Niedopuszczalny jest brak odpowiedzi na skargę w wyżej określonych terminach. Zachowaniem terminu do rozpoznania skargi jest nadana w ostatnim dniu 30-dniowego terminu rozstrzygnięcia skargi listem poleconym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 9. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. może zażądać od osoby składającej skargę dodatkowych informacji i wyjaśnień związanych z rozpatrywaną skargą. W takim przypadku bieg terminu rozpatrywania skargi może zostać przedłużony do 60 dni, chyba, że wcześniej uzyskane zostaną pisemne informacje lub wyjaśnienia od osoby składającej skargę.
- 10. W przypadku bezczynności osoby składającej skargę w okresie 10 dni od dnia zażądania przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. dalszych wyjaśnień lub informacji skarga pozostaje rozpoznana po upływie 14 dni od dnia

zgłoszenia żądania uzupełnienia skargi przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. wyłącznie na podstawie zgromadzonego dotychczas materiału dowodowego w sprawie zgłoszonej skargi. W każdym razie 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. udziela odpowiedzi nie później niż po upływie 60 dni od daty otrzymania skargi.

11. Przed rozstrzygnięciem skargi 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. może zarządzić:
 - a) złożenie dodatkowych wyjaśnień pisemnych przez pracownika lub współpracownika, którego klient złożył skargę oraz
 - b) dołączenie przez w/w pracownika lub współpracownika posiadanej przez niego korespondencji elektronicznej z Klientem oraz
 - c) wysłuchanie nagranych rozmów z Pracownikiem lub
 - d) ustalenie stanu faktycznego lub stanowiska ubezpieczyciela, którego produktu lub usługi skarga dotyczy.
12. Na złożoną skargę 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. udzieli odpowiedzi pisemnie lub na żądanie skarżącego w formie elektronicznej i skieruje w/w odpowiedź na adres skarżącego podany w skardze.
13. Z rozpoznawania skargi wyłączonego jest pracownik, którego działań skarga dotyczy.
14. Treść odpowiedzi na skargę będzie zawierać w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - d) pouczenie o możliwości nadania skardze dalszego biegu (złożeniu odwołania).
15. Od decyzji 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. (pierwszego rozstrzygnięcia skargi) nieuznającej zasadności skargi przysługuje prawo odwołania się w ciągu 14 dni od daty doręczenia decyzji 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. o nieuznaniu skargi. Postanowienia § 2 pkt 1-12 stosuje się odpowiednio.
16. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. dokonuje powtórnego rozpatrzenia skargi w ciągu 14 dni od daty wpływu odwołania. Treść §2 pkt 9-14.
17. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. dokonuje ponownego rozpoznania skargi wydając Rozstrzygnięcie w składzie trzech osób (z wyłączeniem pracownika, który dokonał rozpoznania skargi, zgodnie z § 2 pkt 11 i 12 niniejszego Regulaminu), odnosząc się do każdego z zarzutów sformułowanych wobec pierwszego rozstrzygnięcia przez skarżącego.
18. Ponadto 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. w drugim nie uwzględniającym skargi rozstrzygnięciu poucza stronę o możliwości:
 - a) złożenia skargi do Rzecznika Finansowego,
 - b) wszczęcia postępowania koncyliacyjnego przed Sądem Polubownym w przypadku gdy Strony przewidziały taką właściwość,
 - c) wszczęcia mediacji z udziałem mediatora stałego wpisanego na listę prowadzącą przez Prezesa Sądu Okręgowego.

19. Ponadto 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. w pouczeniu w drugim rozstrzygnięciu podaje, że możliwe jest poddanie skargi pod rozstrzygnięcie:
- a) Sądu Polubownego stosownie do regulaminu tego Sądu lub
 - b) Sądu powszechnego w przypadku braku umownej właściwości sądowej wynikającej z umowy serwisu brokerskiego, 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. wówczas wskazuje w rozstrzygnięciu dane podmiotu, który miałby być pozwany oraz dane sądu właściwego do rozpoznania sprawy (Wydział Sądu / miejscowość).
20. Odnosnie umów zawieranych na odległość z konsumentem, możliwym jest również skorzystanie z rozwiązywania sporów za pośrednictwem internetowej platformy ADR znajdującej się pod linkiem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/>
21. W przypadku, gdy do rozpatrzenia skargi złożonej do 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. właściwa jest inna instytucja, a 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. nie obsługuje reklamacji w jej imieniu, osoba składająca skargę jest informowana przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. o skierowaniu skargi do właściwej instytucji.
22. W powyższej sytuacji 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. zobowiązuje się do przekazania skargi do właściwej do jej rozpoznania instytucji w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.

§ 3

REJESTRACJA SKARG, RAPORTOWANIE

- 1. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. prowadzi rejestr skarg, a także przechowuje i archiwizuje składane skargi, w sposób umożliwiający odtworzenie ich treści oraz treści odpowiedzi, przez okres 10 lat od dnia zakończenia współpracy z Klientem, którego dotyczy skarga.
- 2. Rejestr skarg o którym mowa w ust. 1 powyżej prowadzony jest w formie elektronicznej.
- 3. Nadzór nad aktualizacją i prowadzeniem rejestru skarg sprawuje osoba piastująca w 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. stanowisko Administratora Danych.
- 4. Na żądanie właściwego organu krajowego 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. udziela informacji o ilości i zakresie złożonych skarg.

§ 4

ZMIANA REGULAMINU

- 1. 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie, zachowując zalecenia Parlamentu Europejskiego. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O. pod adresem <https://4isgip.pl/regulamin-skarg> i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji z zastrzeżeniem § 4 ustęp 2.
- 2. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 07 października 2024 roku zgodnie z uchwałą Prezesa Zarządu 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O..
- 3. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Klientom poprzez ich

umieszczenie na stronie Internetowej, o której mowa w ust. 1 niniejszego § Regulaminu.

4. 4INSURANCE SGIP może wprowadzić odrębne (dodatkowe) warunki formularzy i wzorów zgłoszenia oraz odpowiedzi na skargi. Informacje o wprowadzeniu takich warunków 4INSURANCE SGIP zamieści pod adresem: <https://4isgip.pl/regulamin-skarg>.

Załącznik nr 1

Regulaminu rozpatrywania skarg przez 4INSURANCE SGIP SP. Z O.O.

Wzór skargi

....., dnia

.....

**Nr porządkowy skargi (wypełnia
4INSURANCE SGIP SP. Z O.O.)**

.....
Imię nazwisko/nazwa firmy

.....
Adres

.....
NIP

.....
E-mail

4INSURANCE SGIP SP. Z O.O.
ul. Św. Antoniego 9
50-073 Wrocław

SKARGA/REKLAMACJA

Obszar skargi: Produkt/Zawieranie umowy/Likwidacja szkód*/ inne

Opis:

Wnoszę o doręczenie mi rozpoznania skargi pocztą tradycyjną/e-mailem na adres*:.....:

.....
czytelny podpis/pieczęć

*niepotrzebne skreślić