

**Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji
w programie ochrony ubezpieczeniowej Wiener TU SA Vienna Insurance Group
dla Polskiego Stowarzyszenia Dekarzy na 2020 rok.**

Reklamacja związana ze świadczonymi przez Wiener TU SA usługami może zostać złożona w każdej jednostce Wiener TU SA obsługującej klientów oraz w siedzibie Wiener TU SA Vienna Insurance Group ul. Wołoska 22A, 02-675 Warszawa (zwanym dalej Wiener TU SA).

Reklamacja może być złożona:

- w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Wiener TU SA obsługującej klientów lub w siedzibie Wiener TU SA, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub pośłańca,
- ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 22 469 69 69) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Wiener TU SA obsługującej klientów lub w siedzibie Wiener TU SA,
- w formie elektronicznej - za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.wiener.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres kontakt@wiener.pl

Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Wiener TU SA lub osoba upoważniona przez Wiener TU SA.

Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie www.wiener.pl oraz w jednostkach Wiener TU SA obsługujących klientów.

Wiener TU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.

Poznań, grudzień 2019