



## **ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI GREENVAL INSURANCE COMPANY DAC.**

Niniejszy dokument określa zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Greenval Insurance Company Ltd.

### **Prawo do wniesienia reklamacji**

1. Klientom Greenval Insurance Company Ltd. tj. osobom fizycznym lub prawnym będącym ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym oraz uprawnionym z umowy ubezpieczenia (dalej „Klienci”), przysługuje prawo do wnoszenia reklamacji.
2. Przez reklamację rozumie się wystąpienie skierowane do Greenval Insurance Company Ltd. przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Greenval Insurance Company Ltd. lub Agenta Ubezpieczeniowego lub przedstawiciela w zakresie likwidacji szkód z ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. oraz wykonywanej przez nich działalności i obowiązków przez ich pracowników (dalej „Reklamacja”).

### **Tryb składania reklamacji**

1. Reklamacja może zostać złożona:
  - 1.1 z zakresu likwidacji szkód komunikacyjnych z ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych:
    - a. w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie przedstawiciela Greenval Insurance Company Ltd. April Polska Assistance sp. z o.o., ul. Sienna 73, 00-833 Warszawa,
    - b. w formie pisemnej - przesyłką pocztową, kurierem lub posłańcem na adres: April Polska Assistance Sp. z o.o., ul. Sienna 73, 00-833 Warszawa,
    - c. ustnie – telefonicznie (nr tel. +48 22 101 38 20),
    - d. ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie April Polska Assistance sp. z o.o., ul. Sienna 73, 00-833 Warszawa,
    - e. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres: [greenval.reklamacje@pl.april.com](mailto:greenval.reklamacje@pl.april.com), można skorzystać z formularza do zgłoszenia reklamacji znajdującego się na stronie [www.greenval-insurance.com](http://www.greenval-insurance.com) w sekcji Contact us w sekcji Polska wybierając link „Formularz skargi”.
  - 1.2 w pozostałym zakresie:
    - a. w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie agenta ubezpieczeniowego Arval Service Lease Polska sp. z o. o. ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa,



- b. w formie pisemnej - przesyłką pocztową, kurierem lub posłańcem na adres: Arval Service Lease Polska sp. z o. o. ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa,
  - c. ustnie – telefonicznie (nr tel. +48 22 45 45 500),
  - d. ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie agenta ubezpieczeniowego Arval Service Lease Polska sp. z o. o. ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa,
  - e. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres: [polisy@arval.pl](mailto:polisy@arval.pl), można skorzystać z formularza do zgłoszenia reklamacji znajdującego się na stronie [www.greenval-insurance.com](http://www.greenval-insurance.com) w zakładce „Your country”
  - f. w formie elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej: [www.greenval-insurance.com](http://www.greenval-insurance.com) w zakładce „Contact us” w sekcji Polska wybierając link „Formularz skargi”.
2. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Greenval Insurance Company Ltd. lub Arval Service Lease Polska sp. z o.o. lub przez April Polska Assistance sp. z o.o., w celu przyspieszenia rzetelnego rozpoznania Reklamacji.
  3. Na żądanie Klienta Greenval Insurance Company Ltd. Arval Service Lease Polska sp. z o.o. April Polska Assistance sp. z o.o., potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony z Klientem sposób fakt złożenia przez niego Reklamacji.
  4. Istnieje możliwość złożenia Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawierania umowy ubezpieczenia.
  5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko Klienta, imię i nazwisko osoby reprezentującej Klienta, adres korespondencyjny, PESEL/REGON, informację czy Klient wyraża zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, a jeżeli tak – wskazanie adresu e-mail, numer dokumentu ubezpieczenia, nr szkody.

### **Proces rozpatrywania reklamacji**

1. Reklamację rozpatruje Greenval Insurance Company Ltd. lub Arval Service Lease Polska sp. z o. o. lub April Polska Assistance sp. z o.o.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu. Reklamacje są rozpatrywane z należytą rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu oraz dobrych obyczajów, jak również po przeanalizowaniu wszystkich informacji oraz dokumentów przekazanych w Reklamacji, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Greenval Insurance Company Ltd., Arval Service Lease Polska sp. z o. o., April Polska Assistance sp. z o.o. oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.



3. Reklamacje nie zawierające danych umożliwiających identyfikację nadawcy, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, bądź umowy ubezpieczenia pozostawia się bez rozpatrzenia.
4. Greenval Insurance Company Ltd. lub Arval Service Lease Polska sp. z o. o. lub April Polska Assistance sp. z o.o. udziela Klientowi Odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym dostarczenie Odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek Klienta.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w sposób możliwie przystępny i zrozumiały.
6. Odpowiedzi na reklamację Greenval Insurance Company Ltd. lub Arval Service Lease Polska sp. z o. o. lub April Polska Assistance sp. z o.o. udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji, przy czym do zachowania terminu wystarczające jest wysłanie Odpowiedzi na reklamację przed jego upływem (liczy się data stempla pocztowego).

### **Sprawy szczególnie skomplikowane**

1. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie Odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 – dniowym Greenval Insurance Company Ltd. lub Arval Service Lease Polska sp. z o.o. lub April Polska Assistance sp. z o.o. w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją:
  - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia Odpowiedzi na Reklamację który jednak nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
2. W przypadku niedotrzymania przez Greenval Insurance Company Ltd. lub Arval Service Lease Polska sp. z o.o. lub April Polska Assistance sp. z o.o. terminu 30-dniowego lub 60 - dniowego na udzielenie Odpowiedzi na reklamację, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

### **Odpowiedź na Reklamację**

1. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Greenval Insurance Company Ltd. w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej Odpowiedzi na reklamację wraz ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,



- d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia Odpowiedzi na reklamację.
2. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta treść Odpowiedzi na reklamację powinna również zawierać pouczenie o możliwości:
  - 2.1 odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, wysyłając korespondencję w zakresie likwidacji szkód z ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na adres:
    - a. w formie pisemnej - przesyłką pocztową, kurierem lub posłańcem na adres: April Polska Assistance sp. z o.o., ul. Sienna 73, 00-833 Warszawa,
    - b. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres: [Greenval.reklamacje@pl.april.com](mailto:Greenval.reklamacje@pl.april.com)
  - 2.2 odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, wysyłając korespondencję w pozostałym zakresie
    - a. w formie pisemnej - przesyłką pocztową, kurierem lub posłańcem na adres: Arval Service Lease Polska sp. z o. o. ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa,
    - b. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres: [polisy@arval.pl](mailto:polisy@arval.pl)
  - 2.3 wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 2.4 wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego właściwego miejscowo dla danego podmiotu
3. Niezależnie od możliwości złożenia Reklamacji Klient może również składać wnioski o podjęcie interwencji wg właściwości do Rzecznika Finansowego, Miejskiego i/lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki.
5. Odpowiedź na skargę konsumenta, powinna zawierać wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.

### **Pozostałe informacje**

1. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy ubezpieczenia z Greenval Insurance Company Ltd., informacje o miejscu i formie złożenia Reklamacji terminie rozpatrzenia Reklamacji oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta.
2. Tryb wnoszenia Reklamacji, udzielania odpowiedzi na Reklamację jest właściwy również do wnoszenia skarg, zażaleń itp.
3. Greenval Insurance Company Ltd. podlega nadzorowi Banku Centralnego Irlandii.