

Rozpatrywanie skarg (reklamacji)

- Nazwa pośrednika ubezpieczeniowego: **Fabrika ads s.r.o., nr ID: 04762347**
Pod Krejčárkem 975/2, 130 00 Praha 3, Republika Czeska.
- Fabrika ads, s.r.o. wykonuje czynności pośrednika ubezpieczeniowego jako niezależny pośrednik – agent ubezpieczeniowy (Dystrybutor)
- Fabrika ads, s.r.o. jest zarejestrowana w Czeskim Banku Narodowym jako niezależny pośrednik zgodnie z ustawą nr 170/2018 Dz.U. o dystrybucji ubezpieczeń i reasekuracji.
- Fabrika ads, s.r.o. jest również zarejestrowana w Komisji Nadzoru Finansowego, (KNP) w myśl ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2018 r., poz. 2210 ze zm.) i zgodnie z ustawą nr 170/2018 Dz.Ust.
- Ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, strona internetowa <http://knf.gov.pl>,
- Pośrednik ubezpieczeniowy jest zarejestrowany zgodnie z ustawą nr 170/2018 Dz.U. o dystrybucji ubezpieczeń i reasekuracji, z późniejszymi zmianami (i zgodnie z ustawą Dz.U. z 2018 r., poz. 2210 ze zm., i IDD 2016/97/EU).

2. Doręczanie zgłoszeń

Doręczanie można realizować na następujące sposoby:

- Pisemnie na adresy podane poniżej, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem skrzynki pocztowej:
- Niezależny agent Fabrika ads, s.r.o. Pod Krejčárkem 975/2, Praha 3, Republika Czeska, www.ubecud.pl
- poczta: info@ubecud.pl
identyfikator skrzynki pocztowej: 6hkkhk7
- telefonicznie pod numerem tel.: +48732123118

3. Różnica między reklamacją a skargą

Zgłoszenia zawsze oceniane będą na podstawie ich treści, a nie ich formalnego zaszeregowania. Różnica między reklamacją a skargą jest następująca:

- Reklamacja dotyczy realizacji uprawnień z umowy ubezpieczenia (np. niezgodę na jej wysokość)
- Skarga oznacza niezadowolenie z jakichkolwiek działań spółki Fabrika ads, s.r.o.

Skarga/reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania przez spółkę. W przypadkach bardziej skomplikowanych termin rozpatrzenia skargi/reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni. W takim przypadku zgłaszający zostanie poinformowany w terminie do 30 dni, że jego skarga/reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie określonym w zdaniu poprzednim.

4. Wymogi dotyczące składania skarg/reklamacji

Identyfikacja Składającego

Do prawidłowego przetwarzania Zgłoszenia niezbędne jest podanie danych osobowych, które umożliwią spółce Fabrika ads, s.r.o. identyfikację Składającego, w szczególności imię, nazwisko oraz aktualne dane kontaktowe.

Przedmiot i treść Zgłoszenia

Składający musi, we własnym interesie, podać w zwięzłej formie jak najwięcej szczegółów dotyczących reklamowanego świadczenia lub przedmiotu skargi. Zgłoszenie powinno zatem zawierać:

- numer umowy ubezpieczeniowej, której dotyczy
- podanie wszystkich faktów istotnych do oceny
- szczegółowe uzasadnienie niezadowolenia lub domniemanego uchybienia
- dokumenty, na podstawie których będzie można ocenić zasadność Zgłoszenia

5. Braki w Zgłoszeniu

a) Jeżeli Zgłoszenie nie będzie zawierało informacji i dokumentów niezbędnych do jego prawidłowego i terminowego rozpatrzenia, poprosimy o jego uzupełnienie. Jeżeli jednak nie otrzymamy takich uzupełnień tak, abyśmy mogli terminowo rozpatrzyć Zgłoszenie, odrzucimy reklamację lub skargę jako nieuprawnioną.

b) Reklamacja lub skarga zostanie odrzucona jako nieuzasadniona także wówczas, jeśli była wielokrotnie wnoszona przez Składającego lub jeżeli w tej samej sprawie orzekł sąd, arbiter lub arbiter finansowy, jeśli została zawarta ugoda lub porozumienie lub jeśli minął okres przedawnienia.

6. Środki naprawcze

W razie niezadowolenia z wyniku rozpatrzenia Zgłoszenia Składający może zwrócić się do następujących organów:

- Dla wszystkich naszych dokumentów ważne jest, aby można było zweryfikować pozwolenie z Komisji Nadzoru Finansowego, (KNP)
Ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, strona internetowa <http://knf.gov.pl>
Urząd ten nadzoruje rynek ubezpieczeń i rejestruje pośredników
- Skargi można składać również za pośrednictwem FIN – NET, formularza europejskiego lub w Polsce do Rzecznik Finansowy E-mail: biuro@rf.gov.pl
- Strona internetowa: [Rzecznik Finansowy](#)
Zgłoszenia mogą być dokonywane w języku polskim i angielskim
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
E-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl
Strona internetowa: [Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego](#)
Zgłoszenia mogą być dokonywane w języku polskim
- Internetowe rozstrzyganie sporów w UE na stronie internetowej: www.ec.europa.eu/odr
- Skarga może być wniesiona do [sądu właściwego miejscowo](#) w Republice Czeskiej.