

Procedura reklamacyjna

Market Polisa rozpatruje reklamacje dotyczące świadczonych usług agencyjnych (niezwiązane z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez zakłady ubezpieczeń). Reklamacje odnoszące się do ochrony ubezpieczeniowej powinny być adresowane bezpośrednio do zakładów ubezpieczeń.

Jak zgłosić reklamację?

Zgłoszenia reklamacyjne można kierować:

1. drogą elektroniczną na adres: **reklamacje@marketpolisa.pl** albo za pośrednictwem formularza kontaktowego w zakładce Kontakt,
2. na piśmie – osobiście albo przesyłką pocztową pod adresem:

Market Polisa Sp. z o.o.

ul. Wielkie Garbary 7A, 87-100 Toruń

3. ustnie – pod numerem telefonu: 801 011 669 albo osobiście do protokołu.

Co powinna zawierać reklamacja?

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko/nazwę Zgłaszającego,
- adres korespondencyjny oraz adres mailowy Zgłaszającego,
- numer polisy/certyfikatu ubezpieczenia,
- szczegóły dotyczące zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji,
- wniosek o przestanie odpowiedzi drogą elektroniczną, jeżeli preferują Państwo taką formę komunikacji.

Zgłoszenia reklamacyjne niezawierające danych umożliwiających identyfikację Zgłaszającego nie zostaną rozpatrzone.

Potwierdzenie zgłoszenia reklamacji

W ciągu 5 dni roboczych od dokonania zgłoszenia reklamacyjnego, Zgłaszający otrzyma drogą elektroniczną potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z numerem nadanym zgłoszeniu. Numer zgłoszenia należy przywoływać w dalszej korespondencji.

Termin rozpatrzenia reklamacji

Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty ich złożenia. W wyjątkowych okolicznościach postępowanie reklamacyjne może zostać wydłużone do maksymalnie 60 dni. W każdym takim przypadku Zgłaszający zostanie poinformowany o przyczynach wydłużenia postępowania, etapie rozpatrywania reklamacji, podjętych czynnościach oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego.

Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne udzielana jest na piśmie, za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wyraźne życzenie Zgłaszającego odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne może zostać przesłana drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail.

W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, gdy pojawią się nowe okoliczności, które nie zostały dotychczas uwzględnione w sprawie, Zgłaszający w ciągu 14 dni od otrzymania pisemnej odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne może zwrócić się do Market Polisa z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie reklamacji. Odpowiedź zostanie udzielona w ciągu 14 dni.

Ponadto Zgłaszający może zwrócić się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o polubowne rozstrzygnięcie albo skargą do Komisji Nadzoru Finansowego, a w ostateczności z powództwem przeciwko Market Polisa Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu do sądu powszechnego właściwego według przepisów o właściwości ogólnej.