

INFORMACJE

O zakładzie ubezpieczeń Helvetia Global Solutions Ltd. (dalej „Zakład Ubezpieczeń”)

Wypełniając obowiązki wynikające z art. 18 ust. 4 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, nałożone na zakład ubezpieczeń, niniejszym informuję, iż:

1. Zakład Ubezpieczeń działa pod firmą Helvetia Global Solutions Ltd., został zarejestrowany w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, a jego siedziba znajduje się w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60.
2. Zakład Ubezpieczeń prowadzi działalność ubezpieczeniową na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na zasadzie swobody ubezpieczenia usług na mocy porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy).
3. Z tytułu promowania przystąpienia do umowy ubezpieczenia grupowego, Zakład Ubezpieczeń wypłaca wynagrodzenie w formie prowizji zawartej w składce, na rzecz pośredników ubezpieczeniowych, którzy doprowadzili do przystąpienia do umowy ubezpieczenia grupowego.
4. Klientowi, którym jest: poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczający, Ubezpieczony, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej; przysługuje prawo do złożenia reklamacji i w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, na zasadach wskazanych poniżej:
 - 4.1. Klientowi, przysługuje prawo do wniesienia Reklamacji (skargi, zażalenia) zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Zakład Ubezpieczeń lub Agenta. W przypadku gdy Reklamacja jest związana z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Reklamacje rozpatruje WAGAS S.A. w imieniu Zakładu Ubezpieczeń. W przypadku, gdy Reklamacja nie jest związana z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Reklamację rozpatruje Agent.
 - 4.2. W przypadku, gdy Reklamacje dotyczy ochrony ubezpieczeniowej, Reklamacje, mogą być składane w formie:
 - a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS przy ul. Rydygiera 15, 01-793 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww. adres;
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu (22) 270 39 00 lub osobiście w siedzibie WAGAS;
 - c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl
 - 4.3. Reklamacja składana ustnie jest przyjmowana i zapisywana w protokole reklamacyjnym, który stanowi załącznik do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przyjętego przez WAGAS. Regulamin reklamacji znajduje się na stronie internetowej: www.wagas.pl. Ponadto połączenia telefoniczne są rejestrowane.
 - 4.4. W przypadku, gdy Reklamacje mają być rozpatrywane przez Agenta (patrz pkt 4.1.), Reklamacje, mogą być składane w formie:
 - a) pisemnej – osobiście w siedzibie wskazanej w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu lub przesyłką pocztową na ww. adres; bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Agenta;
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu lub osobiście w siedzibie wskazanej w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu bądź w każdej jednostce obsługującej Klientów Agenta;
 - c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej wskazanej w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu.Reklamacja przekazana przesyłką pocztową na adres siedziby Agenta uważana jest za złożoną z dniem doręczenia jej do Agenta.
 - 4.5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) pełne dane Klienta, tj.: imię, nazwisko bądź nazwę Klienta, jego adres do korespondencji, a także nr telefonu Klienta w celu umożliwienia sprawnego rozpoznania jego Reklamacji;
 - b) nr polisy/certyfikatu lub nr i datę szkody, której Reklamacja dotyczy;
 - c) informację, czy Klient, będący osobą fizyczną wnioskuje o odpowiedź na Reklamację drogą elektroniczną; wówczas konieczne jest podanie adresu e-mail;
 - d) informację o preferowanej formie udzielenia odpowiedzi;
 - e) treść Reklamacji – wszelką formę niezadowolonia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolonia wraz z krótkim uzasadnieniem;
 - f) w razie potrzeby - dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolonia.
 - 4.6. Odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przed jego upływem.
 - 4.7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, odpowiednio Agent lub WAGAS S.A. zawiadomi w tym terminie Klienta, który wystąpił z Reklamacją, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
 - 4.8. Odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona w formie:
 - a) papierowej lub
 - b) na innym trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku Klienta, będącego osobą fizyczną odpowiedź może zostać mu udzielona drogą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.
 - 4.9. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ustępie 4.6 i 4.7 uważa się, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta.
 - 4.10. Proces rozpatrywania Reklamacji prowadzony jest z zachowaniem zasad uczciwości, rzetelności, profesjonalizmu i obiektywizmu zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta.
 - 4.11. W sytuacji, gdy Klient złożył Reklamację związaną z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w razie nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) złożenia odwołania od otrzymanego stanowiska bezpośrednio do Zakładu Ubezpieczeń reprezentowanego przez WAGAS S.A.; odwołanie może być złożone w formie:

- a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS S.A, przy ul. ul. Rydygiera 15, 01-793 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww. adres;
- b) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl;
- 2) złożenie przez Klienta będącego osobą fizyczną wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, Telefon: (0-22) 333 73 26, (0-22) 333 73 27, (0-22) 333 73 28 , Fax: (0-22) 333 73 29, E-mail: biuro@rf.gov.pl lub
- 3) wystąpienia z powództwem przeciwko Zakładowi Ubezpieczeń do sądu właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia;
- 4) w przypadku sporów dotyczących umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Zakład ubezpieczeń świadczy usługi bezpośrednio lub na odległość. W przypadku świadczenia usług na odległość, Klient będący konsumentem nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy kontakt następuje za pomocą telefonu, Klient ponosi opłaty za połączenie według taryfy operatora, a w przypadku, gdy kontakt następuje drogą pocztową, Klient ponosi opłaty zgodnie z taryfikatorem dostawcy usług pocztowych.
6. Informacje dotyczące istotnych właściwości i przedmiotu świadczenia z umowy ubezpieczenia, zasad zapłaty składki, kosztów, terminu i sposobu świadczenia wynikającego z przystąpienia do umowy ubezpieczenia grupowego, terminu w jakim oferta Zakładu Ubezpieczeń jest wiążąca, prawa odstąpienia od umowy ubezpieczenia, minimalnego okresu, na jaki ma być zawarta umowa ubezpieczenia, prawa wypowiedzenia umowy, o ile przysługuje, w odpowiednich przypadkach - istnienia funduszu gwarancyjnego, języka stosowanego w relacjach z konsumentem, prawa właściwego państwa, które stanowi podstawę dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawa właściwego do zawarcia i wykonania umowy, sądu właściwego do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia, zawarte są w umowie ubezpieczenia, w tym m.in. w odpowiednich dla danej umowy ubezpieczenia - Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia i Dokumentie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.
7. Konsument, który przystąpił do umowy ubezpieczenia na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o przystąpieniu do umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 Ustawy o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. W przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Zakład Ubezpieczeń udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
8. Językiem stosowanym w relacji WAGAS i Zakładu Ubezpieczeń z Klientem jest język polski.
9. Prawem właściwym, które stanowi podstawę do stosunków Zakładu Ubezpieczeń z Klientem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
10. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.