



INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Niniejsza informacja stanowi informację, o której mowa w art. 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej obejmującą działalność **Athena Service sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu (60-274), ul. Macieja Palacza 70 lok. 2, KRS: 0000007359, NIP: 7792149677, REGON: 63417991, adres e-mail: reklamacje@athenaservice.pl (dalej, jako Agent).
2. Procedura dotyczy reklamacji składanych przez osobę fizyczną dotyczących działań Agenta w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. Reklamacje związane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową powinny być składane bezpośrednio do właściwego ubezpieczyciela lub za pośrednictwem Agenta – zgodnie z odrębną procedurą.
3. Reklamacja może być złożona w jednej z następujących form:
 - 1) W formie papierowej – za pośrednictwem poczty lub osobiście – na adres Athena Service wskazany w pkt. 1 powyżej,
 - 2) W formie elektronicznej - w postaci elektronicznej:
 - a) Na adres e-mail Agenta:
 - b) Na adres do e-doręczeń Agenta:
 - 3) Ustnie – tj. telefonicznie pod numerem: lub osobiście w siedzibie Agenta, - przy czym przy składaniu reklamacji, w celu przyspieszenia jej rozpatrzenia, zaleca się skorzystanie z formularza, którego wzór zostaje załączony do niniejszej Informacji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) Imię i nazwisko Klienta,
 - b) Dane umowy lub informację o świadczeniu co do którego Klienta zgłasza reklamację,
 - c) Opis zdarzenia skutkującego złożeniem reklamacji,
 - d) Proponowany przez Klienta sposób załatwienia sprawy,
 - e) Dane kontaktowe do Klienta – zgodnie z wybraną przez Klienta formą złożenia reklamacji (adres elektroniczny lub adres do korespondencji).
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Agenta. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Agent w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 2) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Informacja, o której mowa w ust. 4 powyżej oraz odpowiedź na reklamację udzielane są w formie:
 - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na



piśmie w postaci papierowej; informacja lub odpowiedź udzielane są odpowiednio na adres e-mail lub adres do e-doręczeń, z którego reklamacja została złożona przez Klienta;

- 2) w postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.
7. Klientowi, będącemu konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego, przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia.
8. Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.
9. Klient może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie jego sprawy.
10. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub ich spadkobierców.
11. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.



WZÓR FORMULARZA REKLAMACJI

1.	Imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację	
2.	Imię i nazwisko osoby, której dotyczy Reklamacja* Wskazania na jakiej podstawie działa osoba zgłaszająca Reklamację	
3.	Pełen adres korespondencyjny	
4.	Adres e-mail do korespondencji z Klientem w sprawie Reklamacji	
5.	Wskazanie umowy/ świadczenia, którego dot. reklamacja	
6.	Opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację	
7.	Oczekiwane działania	

* - do wypełnienia kiedy reklamację zgłasza inna osoba niż ta, której reklamacja dotyczy

W przypadku, w którym reklamacja jest zgłaszana przez osobę nie kontaktującą się wcześniej z Agentem, informuje się, że Agent, tj. **Athena Service sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu (60-274), ul. Macieja Palacza 70 lok. 2, KRS: 0000007359, NIP: 7792149677, REGON: 63417991 jest administratorem Pana/Pani danych osobowych wskazanych w powyższym formularzu na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, tj. w celu rozpatrzenia roszczenia reklamacyjnego. Jednocześnie informujemy, że służy Panu/i prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, a także zgłoszenia sprzeciwu lub skargi dot. przetwarzania danych osobowych do organu nadzorczego.

Jeżeli w formularzu jest zbyt mało miejsca prosimy o dodanie dodatkowych Stron.