

ATHENA

Członek Grupy GrECo



Procedura rozpatrywania przez Athena sp. z o.o. reklamacji w związku ze świadczeniem usług pośrednictwa ubezpieczeniowego

ATHENA
Członek Grupy GrECo

<https://athena.pgb.pl>

**Procedura
rozpatrywania przez Athena sp. z o.o. reklamacji
w związku ze świadczeniem usług pośrednictwa ubezpieczeniowego**

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia niniejsza Procedury rozpatrywania reklamacji wynikają i pozostają zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie, w szczególności z:
 - 1) Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń
 - 2) Ustawą z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń
 - 3) Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
2. Celem niniejszej procedury jest określenie szczegółowych zasad informowania Klientów o możliwości złożenia skarg i reklamacji, a także sposobów i terminów ich rozpatrywania przez Athena sp. z o.o.
3. Niniejsza Procedura i wszelkie jej zmiany wymagają uchwały Zarządu Athena sp. z o.o..
4. Zmiana Procedury może być dokonana jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w tym samym trybie co jej wprowadzenie.
5. Niniejsza Procedura podlega przeglądowi nie rzadziej niż raz w roku przez Zarząd Athena sp. z o.o.
6. Pracownicy Athena sp. z o.o. zobowiązani są do zapoznania się z treścią niniejszej Procedury oraz jej bezwzględne stosowania.
7. Niniejsza Procedura zostanie opublikowana na stronie internetowej Athena sp. z o.o.

§ 2 DEFINICJE

Na potrzeby niniejszej procedury przyjęto następujące skróty:

- 1) **Pośrednik ubezpieczeniowy lub Athena** — Athena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000166079,
- 2) **Procedura** - niniejsza Procedura;
- 3) **Skarga / Reklamacja** - każde wystąpienie i oświadczenie skierowane do pośrednika ubezpieczeniowego przez osobę wyrażającą niezadowolenie w związku z działalnością w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego.
- 4) **Upoważniony Pracownik** - pracownik Athena wyznaczony przez Zarząd Athena do rozpatrywania Skarg/Reklamacji i prowadzenia rejestru.
- 5) **Klient** - osoba korzystająca z usług Pośrednika Ubezpieczeniowego
- 6) **Osoba wnosząca Reklamację** - klient, jak również osoba fizyczna lub prawna, a także jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, co do których istnieje domniemanie, że ma ona prawo do wniesienia skargi lub reklamacji przez pośrednika ubezpieczeniowego,
- 7) **Umowa** - Umowa o świadczenie usług pośrednictwa ubezpieczeniowego;
- 8) **Pracownik** - Pracownik upoważniony przez Zarząd Athena do obsługi Klienta, o ile zakres jego obowiązków nie został ograniczony przez inne Uchwały, Zarządzenia lub Regulaminy Athena.

§ 3 ZASADY INFORMOWANIA KLIENTÓW O MOŻLIWOŚCI ZŁOŻENIA REKLAMACJI

1. Pracownik na etapie zawierania Umowy z Klientem, zobowiązany jest do poinformowania Klienta o Procedurze i miejscu jej udostępnienia oraz o możliwych formach złożenia Skargi bądź Reklamacji, trybu jej wnoszenia oraz rozpatrywania.

2. Pracownik informuje dodatkowo Klienta, iż złożenie Skargi / Reklamacji przez Klienta winno nastąpić niezwłocznie po powzięciu informacji o zdarzeniu będącym podstawą Skargi / Reklamacji w formie pisemnej wraz ze stosownymi dokumentami uzasadniającymi Skargę / Reklamację oraz zawierać dokładny opis stwierdzonej nieprawidłowości i określenie roszczeń w stosunku do Athena.
3. Za prawidłowe złożenie Skargi / Reklamacji przyjmuje się następujące formy i tryb wnoszenia:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej - osobiście w siedzibie Athena, albo wysłana przesyłką pocztową, albo
 - b) w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres: office@athena.pgb.pl
 - c) albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U.2026.3 t.j. z dnia 2026.01.05[dalej ustawa o doręczeniach], wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Osoby wnoszącej Reklamację w siedzibie Athena.

§ 4 ZASADY PRZYJĘCIA REKLAMACJI

1. Pracownik zobowiązany jest do przyjęcia Skargi / Reklamacji, bez względu na datę reklamowanych czy skarżonych zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Athena lub jej działalności, złożonej:
 - 1) przez Osobę wnoszącą Reklamację lub Klienta,
 - 2) przez Pełnomocnika osoby wnoszącej Reklamację lub pełnomocnika Klienta,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile do rozpatrzenia skargi / Reklamacji nie jest niezbędne przekazanie oryginalnych dokumentów.
2. Oryginał Skargi/Reklamacji jest niezwłocznie przekazywany Upoważnionemu Pracownikowi w celu jej rozpatrzenia.
3. Jeżeli na podstawie treści Skargi / Reklamacji nie można należycie ustalić jej przedmiotu, Upoważniony Pracownik występuje do Osoby wnoszącej Reklamację lub Klienta z prośbą o jej uzupełnienie lub doprecyzowanie, wraz z informacją, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Skargi / Reklamacji bez rozpoznania.
4. Skargi / Reklamacje niezawierające danych pozwalających na identyfikację osoby wnoszącej, pozostawia się bez rozpoznania.
5. Upoważniony Pracownik uzgadnia z Osobą wnoszącą Reklamację sposób udzielenia odpowiedzi:
 - 1) w formie pisemnej w postaci papierowej
 - 2) za pomocą innego trwałego nośnika informacji
 - 3) w formie poczty elektronicznej na wniosek Osoby wnoszącej Reklamację lub Klienta.
6. Upoważniony Pracownik zobowiązany jest przekazać Osobie wnoszącej Reklamację lub Klientowi potwierdzenie przyjęcia Skargi / Reklamacji i termin jej rozpatrzenia, który wynosi nie więcej niż 30 dni roboczych od jej przyjęcia.
7. W przypadku składania Skargi / Reklamacji w biurze Athena, Upoważniony Pracownik przyjmujący pismo potwierdza jego przyjęcie na kopii Skargi / Reklamacji, którą przekazuje Klientowi.
8. W przypadku złożenia Skargi / Reklamacji przez Klienta w formie ustnej, na dowód jej złożenia, Pracownik sporządza pisemną notatkę, którą przekazuje Upoważnionemu Pracownikowi oraz przekazuje Osobie wnoszącej Reklamację lub Klientowi pisemne sporządzone potwierdzenie przyjęcia Skargi / Reklamacji wraz z terminem jej rozpatrzenia, w trybie uzgodnionym z Osobą wnoszącą Reklamację lub z Klientem.

§ 5 ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Czynności postępowania wyjaśniającego oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi na Skargę / Reklamację Klienta bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania prowadzone są w Athena przez Upoważnionego Pracownika.

2. Upoważniony Pracownik zobowiązany jest do rozpatrzenia Skargi / Reklamacji w sposób zapewniający wydanie uczciwego, niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej Skardze/Reklamacji.
3. Upoważniony Pracownik prowadzi postępowanie wyjaśniające na podstawie informacji zawartych w piśmie oraz załączonych dokumentach.
4. Dodatkowo Upoważniony Pracownik może prosić o pomoc i udzielenie wyjaśnień od Osoby wnoszącej Reklamację, a także innych Pracowników Athena.
5. W przypadku spraw wymagających szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin rozpatrzenia Skargi/Reklamacji może ulec wydłużeniu i w takim przypadku Upoważniony Pracownik informuje Osobę wnoszącą Reklamację lub Klienta o tym fakcie, wskazując przyczyny opóźnienia, okoliczności konieczne do ustalenia oraz termin rozpatrzenia Skargi / Reklamacji.
6. Termin, o którym mowa w pkt. 5 powyżej nie powinien być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Skargi / Reklamacji.
7. Po złożeniu przez klienta reklamacji zgodnie z wymogami, o których mowa w § 3 pkt 3 , Upoważniony Pracownik rozpatruje Reklamację i udziela Osobie wnoszącej Reklamację odpowiedzi na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Osobę wnoszącą Reklamację na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Osoba wnosząca Reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Osobę wnoszącą Reklamację na piśmie w postaci papierowej, chyba że Osoba wnosząca Reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Osoby wnoszącej Reklamację - w przypadku gdy Reklamacja została złożona ustnie.

W przypadku, o którym mowa w pkt. 1) powyżej, odpowiedź jest udzielana przez Upoważnionego Pracownika:

- 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Osoba wnosząca Reklamację złożyła Reklamację, albo innego wskazanego przez Osobę wnoszącą Reklamację środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy Reklamacja została złożona z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej
 - 2) na adres do doręczeń elektronicznych należący do Osoby wnoszącej Reklamację, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy o doręczeniach, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku gdy Reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, treść odpowiedzi Upoważnionego Pracownika powinna również zawierać pouczenie wskazujące:
 - 1) możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę/Reklamację,
 - 2) możliwość mechanizmu polubownego rozwiązania sporu,
 - 3) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
 9. W przypadku uzasadnionej skargi / Reklamacji dotyczącej oczywistego zawinionego błędu Athena dotyczącego wykonania Umowy, Upoważniony Pracownik rozpatruje ją na korzyść Klienta.
 10. Upoważniony Pracownik prowadzi na bieżąco elektroniczny rejestr Skarg i Reklamacji Klientów zawierający m.in.:
 - 1) datę wniesienia Reklamacji,
 - 2) sposób wniesienia Reklamacji
 - 3) dane Klienta wnoszącego Reklamację,
 - 4) przedmiot Skargi bądź Reklamacji,
 - 5) datę wysłania odpowiedzi,
 - 6) sposób przekazania odpowiedzi
 - 7) sposób ostatecznego załatwienia sprawy,
 - 8) uwagi.

(WZÓR REKALMACJI)

....., dnia
(miejsowość)

.....
.....
(imię i nazwisko / nazwa Klienta)

.....
.....
(Adres/siedziba Klienta/
tel. kontaktowy)

.....
.....
(adres e-mail Klienta)

Do:
Athena Sp. z o.o.
ul. Błażeja Winklera 18,
60-246 Poznań

REKLAMACJA

Niniejszym składam skargę/ reklamę
dotyczącą.....

.....
.....

.....
(dokładny opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Athena sp. z o.o., data
wystąpienia nieprawidłowości)

Żądam (zwrotu/korekty/inne).....
.....

Wnoszę i wyrażam zgodę na przekazywanie przez Athena sp. z o.o. wszelkich informacji
związanych z rozpatrzeniem Skargi / Reklamacji z wykorzystaniem poczty elektronicznej na
następujący adres email:

.....

(czytelny podpis Klienta)

Załączniki:

1.
2.

Niniejszą Skargę / Reklamację należy sporządzić w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.
Jeden egzemplarz należy dostarczyć do biura Athena, na drugim powinna się podpisać osoba,
wraz z datą, odbierająca pismo – wydając Klientowi. Od tego momentu liczy się termin 30 dni
dla Athena na rozpatrzenie Skargi / Reklamacji.

Niniejszą Skargę / Reklamację można wysłać również drogą elektroniczną na adres:
reklamacje.athena@greco.services bądź listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.



Członek Grupy GrECo

Athena Sp. z o.o.

ul. Winklera 18 | 60-246 Poznań
Tel. +48 501 098 338 | Tel. +48 516 020 282 | athena@athena.pgb.pl
NIP: 782-20-29-074 | REGON: 631047533 | Kapitał zakładowy 60.000 zł | Licencja PUNU 452
www.athena.pgb.pl

Wszystkie prawa z tytułu niniejszego opracowania są zastrzeżone. Niniejsze opracowanie wraz ze wszystkimi jego elementami jest objęte ochroną praw autorskich. Zawarte w nim informacje są poufne. Opracowania i jego treści nie wolno wykorzystywać, rozpowszechniać, powielać ani przetwarzać bez wyraźnej zgody Athena Sp. z o.o. i Grupy GrECo. Niedozwolone jest także udostępnianie opracowania osobom trzecim.