

## Informacja o Ubezpieczycielu

zgodna z art. 23 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń

<b>firma zakładu ubezpieczeń oraz adres jego siedziby</b>	AWP P&C S.A. z siedzibą we Francji, wykonująca działalność w Polsce poprzez  <b>AWP P&amp;C S.A. Oddział w Polsce</b>  Ul. Konstruktorska 12  02-673 Warszawa
<b>charakter wynagrodzenia otrzymywanego przez osoby wykonujące czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej</b>	Osoby wykonujące czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń otrzymują wynagrodzenie z tytułu umowy o pracę.
<p>Klient ma możliwość złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów zgodnie z OWU.</p> <p>Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia assistance, Ubezpieczający, Osoba objęta ochroną, uprawniony z Umowy ubezpieczenia assistance bądź ich spadkobiercy posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy ubezpieczenia assistance mogą złożyć Ubezpieczycielowi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) ustnie – telefonicznie pod numer: (+48 22) 522 26 40 (dostępny w Dni robocze w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście do protokołu w siedzibie Ubezpieczyciela;</li><li>2) na piśmie – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela;</li><li>3) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.</li></ol> <p>2. Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia assistance niezwłocznie, nie później niż w terminie trzydziestu dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni. O wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany na piśmie.</p> <p>3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.</p> <p>4. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie Dyrektorowi Oddziału Ubezpieczyciela wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, na piśmie lub w postaci elektronicznej w terminie trzydziestu dni od jej otrzymania. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż w terminie trzydziestu dni od jej otrzymania i przesyłana jest pocztą lub zgodnie z ust. 3.</p> <p>5. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Osobą objętą ochroną lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie</p>	

rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej Osobą objętą ochroną lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia assistance przysługuje, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).