



**Procedura rozpatrywania reklamacji  
przez GrECo Polska Sp. z o.o.  
w związku ze świadczeniem usług pośrednictwa  
ubezpieczeniowego**

**Obowiązuje od 01.12.2022r.**

Wersja 2 z dnia 13.04.2026

## §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura rozpatrywania reklamacji oraz wynikające z niej szczegółowe regulacje muszą być zgodne z powszechnie obowiązującym prawem, w szczególności z:
  - a) Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń,
  - b) Ustawą z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń,
  - c) Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
2. Celem niniejszej Procedury jest określenie szczegółowych zasad informowania Klientów o możliwości złożenia skarg i reklamacji Klienta, a także sposobów i terminów ich rozpatrywania przez GrECo.
3. Niniejsza Procedura i wszelkie jej zmiany wprowadzane są uchwałą Zarządu GrECo.
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 GrECo.
6. Pracownicy GrECo zobowiązani są do zapoznania się z treścią niniejszej Procedury oraz jej bezwzględnego stosowania.
7. Niniejsza procedura zostaje opublikowana na stronie internetowej GrECo.

## §2 DEFINICJE

Na potrzeby niniejszej procedury przyjęto następujące skróty:

1. **Pośrednik ubezpieczeniowy lub GrECo** — GrECo Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000049997,
2. **Procedura** – niniejsza Procedura,
3. **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 GrECo wyznaczony przez Zarządu GrECo do rozpatrywania 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 rozpatrzenia jej skargi przez pośrednika ubezpieczeniowego,
7. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług pośrednictwa ubezpieczeniowego,
8. **Pracownik** - Pracownik upoważniony przez Zarząd GrECo do obsługi Klienta, o ile zakres jego obowiązków nie został ograniczony przez inne Uchwały, Zarządzenia lub Regulaminy GrECo.

## §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 Reklamacji, trybu jej wnoszenia oraz rozpatrywania.
2. Pracownik informuje dodatkowo Klienta, iż złożenie Reklamacji przez Klienta winno nastąpić niezwłocznie po powzięciu informacji o zdarzeniu będącym podstawą Reklamacji w formie pisemnej wraz ze stosownymi dokumentami uzasadniającymi Reklamację oraz zawierać dokładny opis stwierdzonej nieprawidłowości i określenie roszczeń w stosunku do GrECo.
3. Za prawidłowe złożenie Reklamacji w GrECo przyjmuje się następujące formy i tryb wnoszenia:

- 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej - osobiście w siedzibie GrECo, albo wysłana przesyłką pocztową, albo
    - b) w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje-broker@greco.services 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 05.01.2026 r.; 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 Reklamacje w siedzibie GrECo.
4. Składając Reklamację Klient może zastosować formularz reklamacji, stanowiący Załącznik nr 1 do Procedury.

## § 4 ZASADY PRZYJĘCIA REKLAMACJI

1. Pracownik zobowiązany jest do przyjęcia Reklamacji, bez względu na datę reklamowanych czy skarżonych zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez GrECo lub jego działalność, złożonej:
  - a) przez Osobę wnoszącą Reklamację lub Klienta,
  - b) przez Pełnomocnika osoby wnoszącej Reklamację lub pełnomocnika Klienta,
  - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile do rozpatrzenia Reklamacji nie jest niezbędne przekazanie oryginalnych dokumentów.
2. Oryginał pisma przekazywany jest niezwłocznie Upoważnionemu Pracownikowi w celu jej rozpatrzenia.
3. Jeżeli na podstawie treści Reklamacji nie można należyście 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 Reklamacji bez rozpoznania.
4. Reklamacje niezawierające danych pozwalających na identyfikację osoby wnoszącej, pozostawia się bez rozpoznania.
5. Upoważniony Pracownik uzgadnia z Osobą wnoszącą Reklamację sposób udzielenia odpowiedzi:
  - a) w postaci pisemnej w postaci papierowej
  - b) w postaci elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na wniosek Osoby wnoszącej Reklamację lub Klienta.
6. Upoważniony Pracownik zobowiązany jest przekazać Osobie wnoszącej Reklamację lub Klientowi potwierdzenie przyjęcia Reklamacji i termin jej rozpatrzenia, który wynosi nie więcej niż 30 dni roboczych od jej przyjęcia.
7. W przypadku składania Reklamacji w biurze GrECo, Upoważniony Pracownik przyjmujący pismo potwierdza jego przyjęcie na kopii Reklamacji, którą przekazuje Klientowi.
8. W przypadku złożenia 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 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 Reklamację Klienta bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania prowadzone są w GrECo przez Upoważnionego Pracownika.
2. Upoważniony Pracownik zobowiązany jest do rozpatrzenia Reklamacji w sposób zapewniający wydanie uczciwego, niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej 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 GrECo.
5. W przypadku spraw wymagających szczegółowego postępowania wyjaśniającego, termin rozpatrzenia 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 Reklamacji.
6. Termin, o którym mowa w pkt. 5 powyżej nie powinien być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania 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.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 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.
9. Odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez GrECo lub jego działalności,
  - b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów Umowy lub wzorca Umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter oraz zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez GrECo lub jego działalności,
  - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem stanowiska służbowego.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, treść odpowiedzi Upoważnionego Pracownika powinna również zawierać pouczenie wskazujące:
  - a) możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację,
  - b) możliwość mechanizmu polubownego rozwiązania sporu,
  - c) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
11. W przypadku uzasadnionej Reklamacji dotyczącej oczywistego zawinonego błędu GrECo dotyczącego wykonania Umowy, Upoważniony Pracownik rozpatruje ją na korzyść Klienta.
12. Upoważniony Pracownik prowadzi na bieżąco elektroniczny rejestr Reklamacji Klientów zawierający m.in.:
  - a) datę wniesienia Reklamacji,
  - b) sposób wniesienia Reklamacji,
  - c) dane Klienta wnoszącego Reklamację,
  - d) przedmiot Reklamacji,
  - e) datę wysłania odpowiedzi,
  - f) sposób przekazania odpowiedzi,
  - g) sposób ostatecznego załatwienia sprawy,
  - h) uwagi.



## Załącznik nr 1 do Procedury – Formularz Reklamacji

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

.....  
(Miejscowość, data)

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

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

Do:  
**GrECo Polska Sp. z o.o.**  
**ul. Obozowa 57, 01-161 Warszawa**

### REKLAMACJA

Niniejszym składam reklamację dotyczącą

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*(dokładny opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez GrECo lub jego działalności, nr polisy, data wystąpienia)*

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

Wnioskuje i wyrażam zgodę na przekazywanie przez GrECo wszelkich informacji związanych z rozpatrzeniem Reklamacji z wykorzystaniem poczty elektronicznej na następujący adres email: .....

.....  
(czytelny podpis Klienta)

Załączniki:

1. ....
2. ....

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

*Niniejszą Reklamację można wysłać drogą elektroniczną - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje-broker@greco.services albo 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 05.01.2026 ze zm.), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy bądź listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.*



**A matter of trust.**