

Warszawa 07.06.2006

Commercial Union
Prosta 70
00-838 Warszawa

Dotyczy polisy nr 864689

Szanowni Państwo,

Stanowczo nie zgadzam się z Państwa odpowiedzią na moją reklamację (wasz list w załączeniu). Nie kwestionuję faktu że zmiana alokacji funduszy powinna być może zostać zgłoszona inaczej niż przez zaznaczenie "x" na waszym formularzu (choć z jego formy wydaje się to być jak najbardziej naturalne), nie to jest jednak przedmiotem mojej reklamacji!

Uznałbym, że błąd w wypełnieniu formularza zamiany mógłby wynikać z mojej pomyłki gdybym robił to sam, na własną rękę. W rzeczywistości nie próbowałem tego nawet - umówiłem się jesienią 2004 na spotkanie z panią Dorotą Marzec, agentem prowadzącym moją polisę, i poprosiłem ją o zmianę, podając co chciałbym osiągnąć zarówno w kwestii alokacji składki jak i funduszy. Ona sama wyjaśniła mi jak to mam zrobić, dała mi niebieski formularz i wytłumaczyła co na nim wpisać. Zrobiłem to w jej obecności, wg. jej wyjaśnień, i na tym z mojego punktu widzenia sprawa się zakończyła, tzn. uznałem że jest załatwiona - dalsze postępowanie było w rękach agenta. O ile sobie przypominam dostałem kiedyś list potwierdzający zmianę alokacji składki, natomiast nie dostałem nigdy żadnych informacji o zmianie funduszy, ani na tak, ani na nie. Jeżeli wysłali Państwo list o problemie ze zmianą do agenta, do mnie nie dotarł już żaden ślad tej informacji. Nie miałem najmniejszego powodu przypuszczać że coś jest nie tak.

W rezultacie, od półtora roku z zadowoleniem podglądam na stronie internetowej CU wzrost "moich" funduszy, ciesząc się jak trafnej inwestycji dokonałem, a teraz nagle się dowiaduje że zmiana w ogóle nie została dokonana. Uważam, że to po prostu skandal - dla mnie agent jest kompetentnym i jedynym łatwo dostępnym Państwa przedstawicielem, i na jego opiniach przede wszystkim powinienem się opierać. Powinien mi wyjaśnić już przy pierwszym spotkaniu w sprawie zmiany funduszy jak tej zmiany mam poprawnie dokonać. W ostateczności, w razie niejasności, skoro na jego ręce złożyłem zlecenie zamiany, powinien dopilnować rozwiązania potencjalnych problemów i przede wszystkim upewnić się czy o tych problemach wiem. W tej chwili czuję się zwyczajnie oszukany, i nie ma to nic

wspólnego z tym czy zmiany funduszy dokonuje się przez postawienie krzyżyka czy podanie liczby w procentach - skąd niby miałbym to wiedzieć, jeżeli nie od przedstawiciela CU?

Nie ma mowy żeby ta sprawa pozostała nierozwiązana, choćby miało mnie to kosztować więcej czasu i pieniędzy niż warta jest zmiana funduszy. Wiele lat przemieszkalem w Niemczech i Hiszpanii, miałem do czynienia z wieloma bankami, funduszami i towarzystwami ubezpieczeniowymi i przywykłem do tego że dbająca o reputację poważna instytucja, szczególnie międzynarodowa instytucja finansowa, bierze na siebie odpowiedzialność za pomyłki swoje i swoich reprezentantów, a tak traktuję tę konkretną sprawę. Stanowczo proszę o uznanie mojej reklamacji i przeliczenie funduszy z datą mojego oryginalnego zlecenia. Jeżeli nie, rezerwuję sobie prawo do złożenia na Państwa praktyki skargi do instytucji nadzorującej ubezpieczenia i do organizacji konsumenckich, oraz do opisanie sprawy w prasie, choćbym w tym celu miał wykupić płatne ogłoszenie. W ostateczności podam sprawę do sądu. Uprzedzając potencjalną próbę zepchnięcia odpowiedzialności, nie zamierzam wchodzić w spór z p. Marzec jako z konkretną osobą, liczę na załatwienie sprawy z Commercial Union jako takim - wasze wewnętrzne stosunki z agentami nie są moją sprawą.

Pozostaję z poważaniem

Janusz Rosiek