

Sposób i tryb składania reklamacji przez osoby fizyczne

Co TUW „TUW” rozumie pod pojęciem reklamacji?

Jako reklamację traktuje się wystąpienie skierowane do TUW „TUW”, wyrażające zastrzeżenia dotyczące:

1. usług świadczonych przez TUW „TUW”,
2. działalności TUW „TUW”

Komu przysługuje prawo złożenia reklamacji?

Osobie fizycznej:

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie TUW „TUW” związane z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
2. Osobie dochodzącej roszczeń z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie TUW „TUW” związane z wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
3. Spadkobiercy posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie TUW „TUW” związane z wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
4. Osobie, która wnioskuje o zawarcie umowy ubezpieczenia lub była odbiorcą oferty marketingowej TUW „TUW” – na działanie lub zaniechanie TUW „TUW” związane z zawarciem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
5. Zleceniodawcy gwarancji ubezpieczeniowej – na działanie lub zaniechanie TUW „TUW” związane z zawarciem lub wykonaniem umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub wykonywaną działalnością.

W jakim terminie można składać reklamację?

Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rozpatrzenie przez TUW „TUW”.

Jakie informacje powinna zawierać reklamacja?

W celu właściwego rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji niezbędne są informacje umożliwiające jednoznaczną identyfikację sprawy.

Składana reklamacja powinna zawierać co najmniej niżej podane informacje:

- imię i nazwisko osoby/ nazwę firmy składającej,
- pesel/ regon,
- adres zamieszkania/ siedziby firmy,
- nr polisy, nr szkody lub nr regresu
- opis przedmiotu reklamacji .

Forma złożenia reklamacji i forma potwierdzenia jej wpływu:

1. Reklamację można składać na piśmie. Pod tym pojęciem rozumie się pismo dostarczone do dowolnej jednostki Towarzystwa obsługującej Klientów osobiście, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe
2. Reklamację można również zgłaszać ustnie do protokołu podczas osobistej wizyty w każdej jednostce terenowej TUW „TUW” (wykaz placówek TUW).
3. W przypadku gdy osoba zgłaszająca zastrzeżenia ustnie podczas osobistej wizyty odmówi udzielenia informacji do protokołu lub jego podpisania, wówczas rozmowa przeprowadzona z pracownikiem Towarzystwa nie będzie traktowana jako reklamacja w rozumieniu Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (*zwanej dalej Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji*). Nie ogranicza to w żaden sposób Klienta co do możliwości złożenia reklamacji na piśmie.
4. Reklamację można również zgłaszać ustnie – telefonicznie, przy czym w celu uznania przeprowadzonej rozmowy telefonicznej za reklamację niezbędne będzie podanie przez Klienta informacji, jakie powinna zawierać reklamacja. Na tej podstawie pracownik Towarzystwa prowadzący rozmowę sporządzi protokół.

W przypadku gdy osoba zgłaszająca zastrzeżenia ustnie – telefonicznie odmówi udzielenia informacji do protokołu, wówczas rozmowa przeprowadzona z pracownikiem Towarzystwa nie będzie traktowana jako reklamacja w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji. Nie ogranicza to w żaden sposób Klienta co do możliwości złożenia reklamacji na piśmie.

5. W przypadku umów ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r., Klient, który zawarł umowę z Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów i złożenia skargi za pośrednictwem Platformy

ODR – <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych „Tuw” to tuw@tuw.pl

W przypadku zainteresowania uzyskaniem potwierdzenia wpływu do Tuw „Tuw” reklamacji, należy poinformować o tym Tuw „Tuw” w dowolnej formie.

Miejsce złożenia reklamacji:

Korespondencję należy kierować na adres wybranej jednostki terenowej Tuw „Tuw” ([wykaz placówek Tuw](#)).

Termin udzielenia odpowiedzi:

Osoby zajmujące się obsługą reklamacji w Tuw „Tuw” dołożą wszelkich starań, aby rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki tak szybko jak to możliwe, w sposób zapewniający rzetelność, prawidłowość i terminowość.

1. Tuw „Tuw” rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, osoba ją składająca zostanie poinformowana:
 - 1) o przyczynie opóźnienia,
 - 2) o okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji:

1. Odpowiedź na reklamację sporządzana jest na piśmie i przesyłana osobie ją składającej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe listem poleconym. Na wniosek Klienta, odpowiedź jest wysyłana wyłącznie pocztą elektroniczną, pod warunkiem udzielenia zgody na otrzymywanie korespondencji drogą elektroniczną i podania adresu poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź przesyłana jest przesyłką za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
2. Treść odpowiedzi na reklamację będzie zawierała:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter zastrzeżeń lub też reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) ustosunkowanie się do wszystkich zastrzeżeń podniesionych w reklamacji, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów ustawy (w odniesieniu do ubezpieczeń obowiązkowych) lub fragmentów Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (w odniesieniu do ubezpieczeń dobrowolnych) oraz właściwych przepisów prawa powszechnie obowiązującego odnoszących się do przedmiotu reklamacji, chyba że nie wymaga tego charakter zastrzeżeń,
 - 3) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi, z podaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - 5) pouczenie o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w przypadku nieuwzględnienia w całości lub w części roszczeń, będących przedmiotem reklamacji, składanych przez osobę fizyczną,
 - 6) pouczenie o możliwości skorzystania z instytucji mediacji przed Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 7) pouczenie o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta, w przypadku nieuwzględnienia w całości lub w części roszczeń, będących przedmiotem reklamacji, składanych przez osobę fizyczną będącą konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
 - 8) pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy w przypadku nieuwzględnienia w całości lub w części roszczeń, będących przedmiotem reklamacji, składanych przez osoby fizyczne.
3. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo roszczeń wynikających z reklamacji, osobom fizycznym, które są Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, Uprawnionym z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercą posiadającym interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Dodatkowo w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta
4. Spór z Towarzystwem może być na wniosek Klienta będącego osobą fizyczną, poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a podmiotem rynku finansowego, które przeprowadza Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>.

Informacje dodatkowe:

1. Pisma nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu pozostawia się bez rozpatrzenia. Pismo takie nie będzie uznawane przez Towarzystwo jako zgłoszenie reklamacji w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.
2. Reklamacje wniesione przez osoby nieuprawnione pozostawia się bez rozpatrzenia. Osoba wnosząca reklamację zostanie jednak powiadomiona o tym, że nie jest uprawniona do zgłoszenia reklamacji w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.
3. TUW „TUW” podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.