

Sposób i tryb składania reklamacji przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

Co TUV „TUV” rozumie pod pojęciem reklamacji?

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

1. usług świadczonych przez TUV „TUV”
2. działalności TUV „TUV”

Komu przysługuje prawo złożenia reklamacji?

Osobie prawnej i spółce nieposiadającej osobowości prawnej będącej:

1. Ubezpieczającym;
2. Ubezpieczonym;
3. Poszukującym ochrony ubezpieczeniowej;
4. Zleceniodawcą gwarancji ubezpieczeniowej,
5. Odbiorcą oferty marketingowej.

W jakim terminie można składać reklamację?

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

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,
- NIP/KRS,
- adres zamieszkania/ siedziby firmy,
- nr polisy, nr szkody lub nr regresu
- nr telefonu/ adres e-mail,

- 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 może również zgłaszać ustnie do protokołu podczas osobistej wizyty w każdej jednostce terenowej T UW „T UW” ([wykaz placówek T UW](#)) osoba uprawniona do reprezentowania Klienta.

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 15 grudnia 2017 r. dystrybucji ubezpieczeń. Nie ogranicza to w żaden sposób Klienta co do możliwości złożenia reklamacji na piśmie.

3. Reklamację może również zgłaszać ustnie – telefonicznie osoba uprawniona do reprezentowania Klienta, 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 dystrybucji ubezpieczeń. Nie ogranicza to w żaden sposób Klienta co do możliwości złożenia reklamacji na piśmie.

4. Reklamację można również składać na innym trwałym nośniku. W przypadku reklamacji składanych pocztą elektroniczną jako reklamacje w rozumieniu Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń będą traktowane wyłącznie zastrzeżenia kierowane na adres reklamacje.osobyprawne@tuw.pl.

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

Miejsce złożenia reklamacji:

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

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:
 - o przyczynie opóźnienia,
 - o okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji:

Odpowiedź na reklamację sporządzana jest w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, tj. m.in. pocztą elektroniczną.

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 dystrybucji ubezpieczeń.
2. Osoba wnosząca reklamację zobowiązana jest do przedstawienia dokumentu uprawniającego go do występowania w imieniu osoby prawnej lub spółki niebędącej osobą prawną.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nieuprawnione pozostawia się bez rozpatrzenia. Osoba wnosząca reklamację zostanie jednak powiadomiona o przyczynach niemożności rozpatrzenia sprawy i uznania jej za zgłoszenie reklamacji w rozumieniu Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.
4. TUW „TUW” podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.