

Sposób i tryb składania reklamacji przez osoby fizyczne, w tym prowadzące działalność gospodarczą

Co T UW „T UW” rozumie pod pojęciem reklamacji?

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

1. usług świadczonych przez T UW „T UW”,
2. działalności T UW „T UW”

Komu przysługuje prawo złożenia reklamacji?

Prawo złożenia reklamacji przysługuje:

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, Uposażonemu i Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie T UW „T UW” związane z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
2. Osobie dochodzącej roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych - na działanie lub zaniechanie T UW „T UW” związane z wykonaniem czynności przewidzianych przepisami prawa;
3. Osobie dochodzącej roszczeń z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie T UW „T UW” związane z wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
4. Spadkobiercy posiadającemu interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie T UW „T UW” związane z wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
5. Osobie, która wnioskuje o zawarcie umowy ubezpieczenia lub była odbiorcą oferty marketingowej T UW „T UW” – na działanie lub zaniechanie T UW „T UW” związane z zawarciem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością;
6. Zleceniodawcy gwarancji ubezpieczeniowej – na działanie lub zaniechanie T UW „T UW” związane z zawarciem lub wykonaniem umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub wykonywaną działalnością.

W jakim terminie można składać reklamację?

Przepisy nie określają terminu, w którym Klient powinien złożyć reklamację, jednakże złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rozpatrzenie przez T UW „T UW”.

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 w postaci papierowej. Pod tym pojęciem rozumie się pismo:
 - a. dostarczone do dowolnej jednostki Towarzystwa obsługującej Klientów ([wykaz placówek T UW](#)) do Centrali Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa lub agentowi Towarzystwa osobiście, albo
 - b. wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adresy jednostek terenowych Towarzystwa ([wykaz placówek T UW](#)) lub Centrali Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo
 - c. nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej - na adresy jednostek terenowych Towarzystwa ([wykaz placówek T UW](#)) lub Centrali Towarzystwa (ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa).
2. Reklamację można również składać na piśmie w postaci elektronicznej:
 - a. wysłane z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, przy czym:
 - i. Reklamację dotyczącą szkód należy przysyłać na adres sls@tuw.pl – w temacie wiadomości należy wpisać numer szkody.

- ii. Reklamację dotyczącą dystrybucji ubezpieczeń i obsługi zawartych umów ubezpieczenia należy przysyłać na adres polisa@tuw.pl - w temacie wiadomości należy wpisać numer polisy.
 - iii. Reklamację dotyczącą windykacji należności lub regresu należy przysyłać na adres windykacja.reklamacje@tuw.pl – w temacie wiadomości należy wpisać numer sprawy.
 - iv. Reklamację dotyczącą kwestii nieuwjętych powyżej należy przysyłać na adres skargi@tuw.pl
- b. albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z *Ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych*, tj. na adres **AE:PL-13946-64818-BTVAU-33**.

3. Reklamację można również zgłaszać ustnie:

- a) do protokołu podczas osobistej wizyty w każdej jednostce terenowej T UW „T UW” ([wykaz placówek T UW](#)).
 - b) telefonicznie na numer telefonu Towarzystwa **+48 22 545 39 50**.
4. W przypadku, gdy osoba zgłaszająca reklamację ustnie – osobiście do protokołu lub ustnie – telefonicznie odmówi udzielenia informacji, od których zależy jej przyjęcie lub rozpatrzenie, wówczas – w przypadku niezuzupełnienia wskazanych braków – Towarzystwo, w zależności od uchybień reklamacji, może pozostawić ją bez rozpoznania lub w odpowiedzi na nią odmówić jej zasadności. Nie ogranicza to w żaden sposób Klienta co do możliwości złożenia reklamacji na piśmie.

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

Termin udzielenia odpowiedzi:

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

1. T UW „T UW” 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 w poniższy sposób:
 - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt. 1) odpowiedź jest udzielana:
 - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - 2) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 *Ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych*, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
3. Treść odpowiedzi na reklamację będzie zawierała:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że 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 wzorca umowy, umowy, 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,

W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo roszczeń wynikających z reklamacji, treść odpowiedzi na reklamację będzie zawierała dodatkowo pouczenie o możliwości:

- 1) 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,
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji przed Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) 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*,
 - 4) 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.
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. W przypadku reklamacji wniesionych przez osoby nieuprawnione Towarzystwo odmawia uznania reklamacji za uzasadnioną.
3. TUW „TUW” podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.