

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

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?

Osobie prawnej i spółce nieposiadającej osobowości prawnej będącej:

1. Ubezpieczającym;
2. Ubezpieczonym;
3. Poszukującym ochrony ubezpieczeniowej;
4. Zleceniodawcą gwarancji ubezpieczeniowej
5. Uprawnionym z umowy ubezpieczenia;

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 występującej w imieniu podmiotu składającego reklamację
- firma podmiotu składającego reklamację,
- NIP/KRS,
- adres zamieszkania/ siedziby firmy,
- nr polisy, nr szkody lub nr regresu,

- nr telefonu/ adres poczty elektronicznej,
- 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.reklamacie@tuw.pl – w temacie wiadomości należy wpisać numer sprawy.
 - iv. Reklamację dotyczącą kwestii nieujętych 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 nieuzupełnienia 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.

5. W przypadku zainteresowania uzyskaniem potwierdzenia wpływu do T UW „T UW” reklamacji, 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:
 - 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 jest przekazywana w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, tj. m.in. za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Informacje dodatkowe:

1. Pisma niezawierające firmy podmiotu lub imienia i nazwiska osoby występującej w imieniu podmiotu składającego reklamację, 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 ją do występowania w imieniu osoby prawnej lub spółki niebędącej osobą prawną.
3. W przypadku reklamacji wniesionych przez osoby nieuprawnione do występowania w imieniu osoby prawnej lub spółki niebędącej osobą prawną Towarzystwo odmawia uznania zasadności reklamacji.
4. T UW „T UW” podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.