



TOWARZYSTWO
UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH

T U W

**Aneks zmieniający z dniem 1 lutego 2017 r.
postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia
AutoSzyby**
(wprowadzonych do obrotu z dniem 15 maja 2014 r.)

Niniejszym aneksem wprowadza się do ogólnych warunków ubezpieczenia AutoSzyby następujące postanowienia:

- 1) **po tytule OWU, przed Spisem Treści** zamieszcza się informacje o postanowieniach OWU, o których mowa w art. 17 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U.2015, poz. 1844), w następującym brzmieniu i według poniższego wzoru:

**„KARTA INFORMACYJNA
DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA
AUTOSZYBY**

LP	Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 3, § 4, § 5, § 17, § 18.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczenia uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 6, § 8, § 12, § 13, § 16, § 17.

- 2) w **Rozdziale „Definicje”** w § 2 po ust. 5 dodaje się ust. 6 i 7 w brzmieniu:

„6. **reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenie dotyczący usług świadczonych przez Towarzystwo,

7. **Klient** – Ubezpieczający, Ubezpieczony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia.”

- 3) **tytuł Rozdziału „Rozpatrywanie odwołań, skarg i zażaleń oraz rozwiązywanie sporów”** otrzymuje brzmienie:

„**ROZPATRYWANIE REKLAMACJI**”

- 4) § 21-23 otrzymują brzmienie:

„§ 21

1. W przypadku zastrzeżenia dotyczący usług świadczonych przez Towarzystwo, Ubezpieczający, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane z zawieraniem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia.

2. Reklamacja może być złożona:

1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów, a także w siedzibie Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13 02-793 Warszawa, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529),

2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Towarzystwa, obsługującej Klientów.

3. Ze szczegółów informacji dotyczących trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji można zapoznać się na stronie

internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.

§ 22

1. Właściwą jednostką organizacyjną Towarzystwa do rozpatrywania reklamacji jest jednostka określona w regulacjach wewnętrznych Towarzystwa, obowiązujących na dzień składania reklamacji, w tym Zarząd Towarzystwa.
2. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Klientowi odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 2, odpowiedź zostanie udzielona po dokonaniu ustaleń niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo przesyła Klientowi informację z przewidywanym terminem odpowiedzi, przyczynę opóźnienia i okoliczności wymagających wyjaśnienia.
4. Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Na wniosek Klienta odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.

§ 23

1. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo roszczeń wynikających z reklamacji lub niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację, osobom fizycznym, które są Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub Uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie zastrzeżonych usług świadczonych przez Towarzystwo. Dodatkowo w przypadku, jeżeli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.) mają prawo do skierowania się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
2. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.”

- 5) **po § 23 dodaje się tytuł Rozdziału** w brzmieniu:

„**ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**”

- 6) § 24 otrzymuje brzmienie:

„§ 24

1. Spór z Towarzystwem może być na wniosek Klienta 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>.

2. W postępowaniu sądowym powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia może na wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.”

Aneks zatwierdzono i wprowadzono do obrotu Uchwałą Zarządu TUW „TUW” Nr 33/17 z dnia 19 stycznia 2017 r.

Aneks ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 1 lutego 2017 r.