

## **Sposób i tryb składania reklamacji przez osoby fizyczne**

### **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 fizycznej:**

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie TUV „TUV” związane z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością.
2. Osobie dochodzącej roszczeń z umowy ubezpieczenia - na działanie lub zaniechanie TUV „TUV” związane z wykonaniem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością.
3. Osobie, która wnioskuje o zawarcie umowy ubezpieczenia lub była odbiorcą oferty marketingowej TUV „TUV” - na działanie lub zaniechanie TUV „TUV” związane z zawarciem umowy ubezpieczenia lub wykonywaną działalnością.

### **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,
- pesel/ regon,
- 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 w formie pisemnej. Pod tym pojęciem rozumie się podpisane 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 (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529).

2. Reklamację można również zgłaszać ustnie do protokołu podczas osobistej wizyty w każdej jednostce terenowej T UW „T UW” ([wykaz placówek T UW](#)).

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 i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 - *zwanej dalej Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji*). Nie ogranicza to w żaden sposób Klienta co do możliwości złożenia reklamacji na piśmie.

3. 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 T UW 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.

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 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.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, osoba ją składająca zostanie poinformowana:
  - o przyczynie opóźnienia,
  - ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - ze wskazaniem przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### **Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji :**

1. Odpowiedź na reklamację sporządzana jest w postaci papierowej i przesyłana osobie ją składającej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529) - listem poleconym a także, na wniosek klienta, pocztą elektroniczną. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź przesyłana jest przesyłką za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
2. Treść odpowiedzi na reklamację będzie zawierała:
  - uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter zastrzeżeń, lub też reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - ustosunkowanie się do wszystkich zastrzeżeń podniesionych w reklamacji, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów ustawy (w odniesieniu do ubezpieczeń obowiązkowych) lub fragmentów OWU (w odniesieniu do ubezpieczeń dobrowolnych) oraz właściwych przepisów prawa powszechnie obowiązującego odnoszących się do przedmiotu reklamacji, chyba że nie wymaga tego charakter zastrzeżeń,
  - wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi, z podaniem jej stanowiska służbowego,
  - 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,
  - 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. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.),
  - 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. Odpowiedź na wniesioną reklamację będzie sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman w rozmiarze 12, a na uzasadniony wniosek osoby składającej reklamację - przy użyciu większej czcionki.
4. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo roszczeń wynikających z reklamacji, osobom fizycznym, które są Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub Uprawnionym 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. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.) mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta

5. 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), adresu oraz podpisu 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 przyczynach niemożności rozpatrzenia sprawy i uznania jej za zgłoszenie reklamacji w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.
3. T UW „T UW” podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.