

Informacja o postanowieniach ogólnych warunków ubezpieczenia, zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§ 2, § 3, § 5, § 6, § 7, § 8, § 12, § 14
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 8, § 12

Spis treści

§ 1	POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	1
§ 2	DEFINICJE OGÓLNE .....	1
§ 3	PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA .....	2
§ 4	SUMA GWARANCYJNA .....	2
§ 5	WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI .....	2
§ 6	POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI .....	2
§ 7	POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJŚCIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO .....	2
§ 8	WYPŁATA ODSZKODOWANIA .....	2
§ 9	ROSZCZENIA REGRESOWE .....	3
§ 10	UMOWA UBEZPIECZENIA .....	3
§ 11	ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA .....	3
§ 12	WYGASNIĘCIE STOSUNKU UBEZPIECZENIA .....	3
§ 13	SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA .....	3
§ 14	OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO .....	3
§ 15	OBOWIĄZKI TUZ TUW .....	3
§ 16	REKLAMACJE I SKARGI .....	4
§ 17	ZAWIADOMIENIA I OŚWIADCZENIA; SPRAWY SPORNE .....	4
§ 18	POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....	4

**§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- Niniejsze Ogólne warunki obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej OC pośrednika kredytu hipotecznego, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, zwane dalej „TUZ TUW” z osobami fizycznymi, osobami prawnymi lub innymi jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej (przedsiębiorcami), prowadzącymi we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, wykonującymi działalność w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego.
- Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na cudzy rachunek, w takim przypadku postanowienia OWU stosuje się odpowiednio do Ubezpieczonego.
- Za porozumieniem stron do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU, jednakże wszelkie postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU oraz wszelkie zmiany zawarte już umowy ubezpieczenia muszą być sporządzone na piśmie w formie aneksu do umowy ubezpieczenia pod rygorem ich nieważności.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU do umowy ubezpieczenia mają zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego, a w szczególności: Kodeks cywilny, ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz przepisy ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami wprowadzające obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia i wydane na jej podstawie rozporządzenie Ministra Finansów i Rozwoju z dnia 19 lipca 2017 r. w sprawie obowiązkowego

ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika kredytu hipotecznego, regulujące szczegółowy zakres ubezpieczenia, termin powstania obowiązku ubezpieczenia oraz minimalną sumę gwarancyjną.

**§ 2 DEFINICJE OGÓLNE**

Użyte w niniejszych OWU pojęcia oznaczają:

- agent – przedsiębiorcę w rozumieniu art. 431 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r. poz. 459), wykonującego czynności pośrednictwa kredytu hipotecznego, występującego w imieniu i na rzecz wyłącznie jednego pośrednika kredytu hipotecznego;
- pośrednictwo kredytu hipotecznego – wykonywanie czynności, o których mowa w pkt 3;
- pośrednik kredytu hipotecznego – przedsiębiorcę w rozumieniu art. 431 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, niebędącego kredytodawcą, który w ramach wykonywanej działalności gospodarczej lub zawodowej, za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub innej uzgodnionej formie korzyści finansowej:
  - przedstawia lub oferuje konsumentom umowy o kredyt hipoteczny, lub
  - udziela konsumentom pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przedumowne działania administracyjne inne niż wymienione w lit. a, polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny, lub
  - zawiera z konsumentami umowy o kredyt hipoteczny w imieniu kredytodawcy.

**OGÓLNE WARUNKI OBOWIĄZKOWEGO UBEZPIECZENIA  
ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ POŚREDNIKA KREDYTU HIPOTECZNEGO****§ 3 PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA**

1. Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna pośrednika kredytu hipotecznego za szkody wyrządzone działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego, w okresie ubezpieczenia, w związku z wykonywaną działalnością w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego.
2. Ubezpieczeniem są objęte również szkody wyrządzone przez agenta pośrednika kredytu hipotecznego, o którym mowa w ust. 1 w związku z wykonywaniem działalności w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego.
3. Szczegółowy przedmiot i zakres ubezpieczenia określają właściwe przepisy prawa polskiego, o których mowa w § 1 ust. 4 OWU, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami wprowadzające obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia i wydane na jej podstawie rozporządzenie Ministra Finansów i Rozwoju z dnia 19 lipca 2017 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika kredytu hipotecznego.

**§ 4 SUMA GWARANCYJNA**

1. Suma gwarancyjna ubezpieczenia OC, w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy, wynosi równowartość w złotych:
  - 1) 460 000 euro w odniesieniu do jednego zdarzenia, którego skutki są objęte umową ubezpieczenia OC, oraz
  - 2) 750 000 euro w odniesieniu do wszystkich takich zdarzeń.
2. Kwota, o której mowa w ust. 1, jest ustalana przy zastosowaniu kursu średniego euro, ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski po raz pierwszy w roku, w którym umowa ubezpieczenia OC została zawarta.

**§ 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI**

Ubezpieczenie OC nie obejmuje szkód:

- 1) wyrządzonych umyślnie;
- 2) polegających na uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie mienia, wyrządzonych przez Ubezpieczonego lub agenta danego pośrednika kredytu hipotecznego małżonkowi, wstępnemu, zstępnemu, rodzeństwu, a także powinowatemu w tej samej linii lub stopniu, osobie pozostającej w stosunku przysposobienia oraz jej małżonkowi, jak również osobie, z którą Ubezpieczony lub agent danego pośrednika kredytu hipotecznego pozostaje we wspólnym pożyciu;
- 3) wyrządzonych przez Ubezpieczonego lub agenta danego pośrednika kredytu hipotecznego po wykreśleniu z rejestru pośredników kredytowych, chyba że szkoda jest następstwem wykonywania działalności w zakresie pośrednictwa kredytu hipotecznego przed wykreśleniem z rejestru pośredników kredytowych;
- 4) polegających na zapłacie kar umownych;
- 5) powstałych wskutek działań wojennych, rozruchów i zamieszek, a także aktów terroru.

**§ 6 POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres 12 miesięcy, chyba że umówiono się inaczej albo przepisy odrębne nakładające na Ubezpieczającego obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia określają inny okres.
2. Odpowiedzialność TUZ TUW trwa przez okres wskazany w umowie i kończy się z upływem ostatniego dnia tego okresu.
3. W przypadku opłacania składki ubezpieczeniowej w ratach, niezapłacenie przez Ubezpieczającego raty składki w terminie oznaczonym przez TUZ TUW nie powoduje ustania odpowiedzialności TUZ TUW.

**§ 7 POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAJĘCIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO**

1. W razie zajęcia wypadku ubezpieczeniowego Ubezpieczający, obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu zmniejszenia jej rozmiarów.

2. Ubezpieczający powinien przedstawić TUZ TUW posiadane dowody dotyczące zdarzenia i szkody oraz ułatwić TUZ TUW ustalenie okoliczności zdarzenia i rozmiaru szkód.
3. W razie wystąpienia przez osobę trzecią przeciwko Ubezpieczającemu z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczający jest zobowiązany powiadomić o tym TUZ TUW niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty powzięcia o tym wiadomości pod numer telefonu 22 327 60 60 lub na stronie internetowej [www.tuz.pl](http://www.tuz.pl).
4. W przypadku, gdy wobec Ubezpieczającego wystąpiono na drogę sądową, Ubezpieczający zobowiązany jest powiadomić o tym niezwłocznie TUZ TUW.
5. W postępowaniu sądowym o naprawienie szkody objętej ubezpieczeniem obowiązkowym odpowiedzialności cywilnej jest niezbędne przyzpoznanie TUZ TUW.
6. Ubezpieczający obowiązany jest doręczyć TUZ TUW orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym mu zajęcie stanowiska odnośnie wniesienia środka odwoławczego. Jeżeli orzeczenie sądu nastąpiło w formie wyroku Ubezpieczający jest obowiązany doręczyć również uzasadnienie.
7. Ubezpieczający obowiązany jest dostarczyć do TUZ TUW postanowienie o umorzeniu dochodzenia wszczętego w sprawie szkody.
8. Ubezpieczający zobowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
9. Ubezpieczający obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Policji lub Prokuratury jeżeli do szkody doszło w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że zostało popełnione przestępstwo.
10. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek postanowienia ust. 1-9 stosuje się również do Ubezpieczonego.

**§ 8 WYPŁATA ODSZKODOWANIA**

1. Poszkodowany w związku ze zdarzeniem objętym umową ubezpieczenia obowiązkowego odpowiedzialności cywilnej może dochodzić roszczeń bezpośrednio od TUZ TUW. O zgłoszonym roszczeniu TUZ TUW powiadamia niezwłocznie Ubezpieczonego.
2. TUZ TUW wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia uprawnionego z umowy ubezpieczenia w wyniku ustaleń, zawartej z nim ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
3. Odszkodowanie wypłaca się w granicach odpowiedzialności cywilnej podmiotów objętych ubezpieczeniem, nie wyżej jednak niż do wysokości sumy gwarancyjnej ustalonej w umowie ubezpieczenia.
4. TUZ TUW wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od dnia złożenia przez poszkodowanego lub uprawnionego zawiadomienia o szkodzie.
5. W przypadku gdyby wyjaśnienie w terminie, o którym mowa w ust. 4, okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, nie później jednak niż w terminie 90 dni od dnia złożenia zawiadomienia o szkodzie, chyba że ustalenie odpowiedzialności TUZ TUW albo wysokości odszkodowania zależy od toczącego się postępowania karnego lub cywilnego.
6. W terminie, o którym mowa w ust. 4, TUZ TUW zawiadamia na piśmie uprawnionego o przyczynach niemożności zaspokojenia jego roszczeń w całości lub w części, jak również o przypuszczalnym terminie zajęcia ostatecznego stanowiska względem roszczeń uprawnionego, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania.
7. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, TUZ TUW informuje o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem w terminie, o którym mowa w ust. 4 albo 5, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, jak również na przyczyny, dla których odmówił wiarygodności okolicznościom dowodowym podniesionym przez osobę zgłaszającą roszczenie.

**OGÓLNE WARUNKI OBOWIĄZKOWEGO UBEZPIECZENIA  
ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ POŚREDNIKA KREDYTU HIPOTECZNEGO**

Pismo TUZ TUW powinno zawierać pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

8. Zaspokojenie lub uznanie przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego roszczenia o naprawienie szkody nie ma skutków prawnych względem TUZ TUW, który nie wyraził na to uprzednio zgody.
9. W granicach sumy gwarancyjnej TUZ TUW jest obowiązany zwrócić Ubezpieczającemu, uzasadnione okolicznościami zdarzenia, koszty poniesione w celu zapobieżenia zwiększeniu szkody, a także niezbędne koszty obrony w postępowaniu karnym i koszty zastępstwa prawnego w postępowaniu cywilnym, podjętych na polecenie lub za zgodą TUZ TUW.

**§ 9 ROSZCZENIA REGRESOWE**

TUZ TUW przysługuje prawo dochodzenia od Ubezpieczającego (Ubezpieczonego w przypadku ubezpieczenia zawartego na rzecz osoby trzeciej) lub osób, za które ponosi on odpowiedzialność, zwrotu wypłaconego odszkodowania za szkody wyrządzone:

- 1) w wyniku rażącego niedbalstwa tych osób ,
- 2) przez te osoby w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości albo po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii.

**§ 10 UMOWA UBEZPIECZENIA**

1. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie pisemnego wniosku Ubezpieczającego, który stanowi integralną część umowy ubezpieczenia.
2. Zawarcie umowy ubezpieczenia TUZ TUW potwierdza dokumentem ubezpieczenia (polisą ubezpieczeniową).
3. Początek okresu ubezpieczenia nie może poprzedzać daty zawarcia umowy ubezpieczenia.

**§ 11 ODSTĄPIENIE OD UMOWY UBEZPIECZENIA**

Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

**§ 12 WYGAŚNIĘCIE STOSUNKU UBEZPIECZENIA**

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:

- 1) z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia, na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia;
- 2) z dniem odstąpienia od umowy ubezpieczenia na podstawie § 11.

**§ 13 SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA**

1. Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności TUZ TUW na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość i termin zapłaty składki określa się w umowie ubezpieczenia.
3. Składka może być rozłożona na raty. Wysokość oraz terminy zapłaty pierwszej i kolejnych rat określa się w umowie ubezpieczenia.
4. Zapłaty składki lub jej pierwszej raty Ubezpieczający dokonuje w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia chyba, że umówiono się inaczej.
5. W przypadku, gdy składka lub rata składki za ubezpieczenie płatna jest w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, za dzień optacenia składki lub raty składki uważa się datę wpływu środków pieniężnych na właściwy rachunek TUZ TUW.
6. Za zapłatę składki lub raty składki nie uważa się zapłaty kwoty niższej od wynikającej z umowy ubezpieczenia.
7. Jeżeli Ubezpieczający nie podał TUZ TUW znanych sobie okoliczności, o które TUZ TUW zapytywał przed zawarciem umowy ubezpieczenia obowiązkowego OC i które pociągają za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, TUZ TUW ma prawo żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej z uwzględnieniem

zwiększenia prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego wskutek okoliczności niepodanych do jego wiadomości.

8. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
9. Roszczenie o zapłatę składki przysługuje TUZ TUW wyłącznie przeciwko Ubezpieczającemu.

**§ 14 OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO**

1. W przypadku zawarcia umowy na cudzy rachunek Ubezpieczający powinien umożliwić Ubezpieczonemu zapoznanie się z informacjami wynikającymi z umowy ubezpieczenia dotyczącymi przesłanek wypłaty odszkodowania i innych świadczeń oraz ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności TUZ TUW uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości TUZ TUW wszystkie znane sobie okoliczności, o które TUZ TUW zapytywał w formularzu ubezpieczenia albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Jeżeli Ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane.
3. Ubezpieczający w czasie trwania umowy ubezpieczenia obowiązany jest niezwłocznie zgłaszać TUZ TUW wszelkie zmiany okoliczności, które mogą mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa szkody, o które TUZ TUW zapytywał w formularzu ubezpieczenia albo innych pismach przed zawarciem umowy ubezpieczenia.
4. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ust. 2 i 3 powyżej, spoczywają zarówno na Ubezpieczającym, jak i na Ubezpieczonym, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
5. W razie zawarcia przez TUZ TUW umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.

**§ 15 OBOWIĄZKI TUZ TUW**

1. Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu wypadku ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, TUZ TUW informuje o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego wypadku ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
2. TUZ TUW udostępnia Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności TUZ TUW lub wysokości odszkodowania lub świadczenia. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez TUZ TUW udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez TUZ TUW.
3. Informacje i dokumenty, o których mowa w ust. 2, TUZ TUW udostępnia, na żądanie, w postaci elektronicznej.
4. Sposób:
  - 1) udostępniania informacji i dokumentów, o których mowa w ust. 2,
  - 2) zapewniania możliwości pisemnego potwierdzania udostępnianych zgodnie z ust. 2 informacji,
  - 3) zapewniania możliwości sporządzania kserokopii dokumentów i potwierdzania ich zgodności z oryginałem zgodnie z ust. 2– nie może wiązać się z nadmiernymi utrudnieniami dla osób, o których mowa w ust. 2.
5. Koszty sporządzenia kserokopii oraz udostępniania informacji i dokumentów w postaci elektronicznej, ponoszone przez osoby,

**OGÓLNE WARUNKI OBOWIĄZKOWEGO UBEZPIECZENIA  
ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ POŚREDNIKA KREDYTU HIPOTECZNEGO**

- o których mowa w ust. 2 nie mogą odbiegać od przyjętych w obrocie zwykłych kosztów wykonywania tego rodzaju usług.
6. TUZ TUW przechowuje informacje i dokumenty, o których mowa w ust. 2, do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia.

**§ 16 REKLAMACJE I SKARGI**

1. Definicje:
  - 1) Klient - należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której obowiązujące przepisy przyznają zdolność prawną, która korzysta lub korzystała lub zamierza skorzystać z usług świadczonych przez TUZ TUW;
  - 2) reklamacja - należy rozumieć wystąpienie skierowane do TUZ TUW przez jego Klienta, będącego osobą fizyczną (Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia), w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TUZ TUW;
  - 3) skarga – wystąpienie skierowane przez Klienta, z wyłączeniem spraw objętych zakresem podmiotowym i przedmiotowym zarezerwowanym dla reklamacji, dotyczące zaniedbań, uchybień czy też nienależytego wykonania obowiązków przez jednostki organizacyjne TUZ TUW, pracowników TUZ TUW lub agentów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje TUZ TUW.
2. Reklamacja albo skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej TUZ TUW obsługującej Klienta.
3. Klienci mogą złożyć reklamację albo skargę w następujących formach:
  - 1) pisemnej:
    - a) osobiście w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta albo
    - b) przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres siedziby TUZ TUW (Centrali) lub każdej jednostki terenowej TUZ TUW;
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie na numer (+48) 22 441 57 57 albo
    - b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tuz.pl.
4. Wykaz wszystkich jednostek organizacyjnych (Centrali oraz jednostek terenowych TUZ TUW) wraz z danymi kontaktowymi dostępny jest na stronie internetowej: [www.tuz.pl](http://www.tuz.pl).
5. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji albo skargi, reklamacja albo skarga powinna zawierać w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko (nazwa) Klienta,
  - 2) adres zamieszkania (siedziby) Klienta lub adres do korespondencji oraz numer telefonu kontaktowego,
  - 3) numer polisy lub numer szkody lub numer sprawy jeżeli taki został nadany.
6. Na żądanie Klienta TUZ TUW potwierdza fakt otrzymania reklamacji albo skargi w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
7. Odpowiedź na reklamację albo skargę, powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji albo skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji albo skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, TUZ TUW powinien przekazać Klientowi, który wystąpił z reklamacją albo skargą, informację w której:
  - 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji albo skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

9. Odpowiedź na reklamację lub skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
10. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
11. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
12. TUZ TUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

**§ 17 ZAWIADOMIENIA I OŚWIADCZENIA; SPRAWY SPORNE**

1. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia w związku z umową ubezpieczenia powinny być składane na piśmie, lub w inny uzgodniony przez strony umowy sposób.
2. Ubezpieczający zobowiązany jest poinformować TUZ TUW o zmianie adresu bądź siedziby w jednej z form wskazanych w ust. 1.
3. Powództwo o roszczenie wynikające z umów ubezpieczeń obowiązkowych lub obejmujące roszczenia z tytułu tych ubezpieczeń można wytoczyć bądź według przepisów o właściwości ogólnej, bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby poszkodowanego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
4. Prawem właściwym dla umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie niniejszych OWU jest prawo polskie.
5. Spór między Klientem a TUZ TUW może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a TUZ TUW, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego: adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
6. Przez Klienta, o którym mowa w ust. 5 rozumie się osobę fizyczną będącą Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia.

**§ 18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu TUZ TUW dnia 19 stycznia 2018 i mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 19 stycznia 2018 r.

Piotr Zadrozny  
Prezes Zarządu

Marcin Łuczyski  
Członek Zarządu