**Możliwości złożenia reklamacji**

Złożenie reklamacji możliwe jest w poniższy sposób:

1. elektronicznie:

* wypełniając formularz internetowy: <https://www.tuz.pl/2016-12-13-14-02-33/formularz-zgloszenia-raklamacji>,
* wysyłając e-mail na adres: [reklamacje@tuz.pl](mailto:reklamacje@tuz.pl),

1. pisemnie:

* drukując gotowy [formularz reklamacji](https://www.pzu.pl/c/document_library/get_file?uuid=7e692674-7d13-4d2d-9f7d-405b422d5198&groupId=10172) – należy go wypełnić, podpisać i przesłać go na adres: TUZ TUW, ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa,
* wysyłając pismo na adres: TUZ TUW, ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa,

1. telefonicznie:

* dzwoniąc pod numer: +48 22 327 60 60.

1. podczas bezpośredniej wizyty w Centrali TUZ TUW lub w naszej placówce.

W treści reklamacji należy podać dane, które umożliwiają identyfikację klienta oraz zgłaszany problem:

* imię i nazwisko autora reklamacji / nazwę firmy,
* pesel / regon,
* adres / siedzibę firmy,
* nr polisy / nr szkody,
* nr telefonu / adres e-mail,
* opis przedmiotu reklamacji.

Jeśli chcą Państwo otrzymać potwierdzenie złożenia reklamacji, prosimy o przekazanie takiej informacji w zgłoszeniu.

**Rozpatrywanie reklamacji**

1. Zostaną dokładnie zbadane okoliczności sprawy i sprawdzone czy zgłoszone zastrzeżenia są zasadne. Następnie przedstawione zostanie stanowisko TUZ TUW. Jeżeli powstały uchybienia, zostaną podjęte kroki, aby je usunąć.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona – nie później niż 30 dni od daty jej otrzymania. W wyjątkowych przypadkach rozpatrywanie reklamacji może trwać dłużej. W takiej sytuacji zostanie przesłana informacja o przyczynach opóźnienia i nowym terminie. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
3. Odpowiedź zostanie przesłana pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną (na indywidualny wniosek).
4. W odpowiedzi zostaną zawarte następujące kwestie:

* uzasadnienie i podstawa prawna – chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
* wyczerpująca informacja na temat zgłoszonego problemu, a zwłaszcza wskazanie odpowiednich fragmentów umowy oraz stosownych przepisów prawa – chyba że nie wymaga tego charakter sprawy,
* wskazanie osoby, która przygotowała odpowiedź (imię, nazwisko, stanowisko).

1. Jeżeli Klient nie zgodzi się z odpowiedzią TUZ TUW, istnieją następujące możliwości:

* wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego,
* wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego - dotyczy osób fizycznych,
* zwrócenie się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów - dotyczy konsumentów,
* złożenie odwołania do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
* wystąpienie z wnioskiem o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu przed Rzecznikiem Finansowym – dotyczy osób fizycznych.

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/)

Wszystkie zgłoszenia – zgodnie z przepisami prawa – rejestrujemy w wewnętrznej elektronicznej bazie reklamacji.

Skargę lub zażalenie, nie będące reklamacją w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 o  rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym  (Dz. U. 2015 poz. 1348, ze zm.) można zgłosić w dowolnej formie (ustnie, pisemnie, elektronicznie), kierując  zgłoszenie analogicznie jak reklamację (patrz: „możliwości złożenia reklamacji”) - w sposób umożliwiający identyfikację osoby wnoszącej i przedmiot skargi lub zażalenia.

Informacja o zasadach przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w TUZ TUW została przygotowana zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.