

## Możliwości złożenia reklamacji

Reklamacja może być złożona w następujących formach:



pisemnej tj. osobiście w jednostce organizacyjnej TUZ Ubezpieczenia zajmującej się obsługą Klienta albo wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres siedziby TUZ Ubezpieczenia (centrali) lub każdej jednostki terenowej TUZ Ubezpieczenia



ustnie tj. telefonicznie na numer **(+48) 22 327 60 60**, albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej TUZ Ubezpieczenia zajmującej się obsługą Klienta



poczta elektroniczną na adres: [reklamacje@tuz.pl](mailto:reklamacje@tuz.pl)



za pośrednictwem formularza internetowego:

<https://www.tuz.pl/2016-12-13-14-02-33/formularz-zgloszenia-raklamacji>.

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

- imię i nazwisko Klienta/ firmę (nazwę) w przypadku Klienta będącego przedsiębiorcą
- nr pesel/ nr regon w przypadku Klienta będącego przedsiębiorcą
- adres /siedzibę w przypadku Klienta będącego przedsiębiorcą
- 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

Zostaną dokładnie zbadane okoliczności sprawy w celu ustalenia czy zgłoszone zastrzeżenia są zasadne. Następnie przedstawione zostanie stanowisko TUZ Ubezpieczenia. Jeżeli powstały uchybienia, zostaną podjęte kroki, aby je usunąć.

Reklamacja zostanie rozpatrzona – nie później niż w ciągu 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 rozpatrzenia reklamacji. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od daty otrzymania reklamacji.

Odpowiedź zostanie przesłana pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną (na indywidualny wniosek Klienta).

**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 postanowień umowy ubezpieczenia oraz stosownych przepisów prawa – chyba że nie wymaga tego charakter sprawy
- wskazanie osoby, która przygotowała odpowiedź (imię, nazwisko, stanowisko służbowe).

**Jeżeli klient nie zgodzi się z odpowiedzią TUZ Ubezpieczenia, istnieją następujące możliwości:**

- wystąpienie z powództwem przeciwko TUZ Ubezpieczenia do sądu powszechnego właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia
- 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 wniosku o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu 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 Ubezpieczenia może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a TUZ Ubezpieczenia, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego.



Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

Wszystkie zgłoszenia rejestrujemy w wewnętrznej elektronicznej bazie reklamacji.

Skargę, nie będącą reklamacją w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1809 z późn. zm.) można zgłosić w dowolnej formie (ustnie, pisemnie, elektronicznie), kierując zgłoszenie analogicznie jak reklamację (patrz: „możliwości złożenia reklamacji”) - w sposób umożliwiający identyfikację osoby wnoszącej skargę i przedmiot skargi.