

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, SKARG
I WYSTĄPIEŃ W TUZ TOWARZYSTWIE UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH**

Numer:	Wersja: 2 Obowiązuje od:	Zastępuje/aktualizuje: Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wystąpień w TUZ Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych	Stron: 9 Załączniki: 2
Tytuł: Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wystąpień w TUZ Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych			
Sporządził: Michał Mamica (DSR)	Podpis/y:	Dnia:	
Konsultował: Jakub Dziedzic (BZG)	Podpis/y:	Dnia:	
Zatwierdził: Zarząd	U/121/2016	Dnia: 02.11.2016 r.	

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Przedmiot i zakres

1. Regulamin określa zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania reklamacji, skarg i wystąpień dotyczących wszelkich zastrzeżeń Klienta związanych z działalnością TUZ T UW.
2. Regulamin określa jednolity sposób rejestrowania, terminy i tryb rozpatrywania reklamacji, skarg i wystąpień przez kompetentnych pracowników oraz zasady monitorowania procesu ich obsługi przez wyznaczonych pracowników.

§ 2

Cel regulaminu

1. Celem Regulaminu jest zapewnienie odpowiedniej rejestracji, rozpatrywania, monitorowania wszystkich reklamacji, skarg i wystąpień wpływających do TUZ T UW, dotyczących jego jednostek organizacyjnych, pracowników i podjętych decyzji oraz zagwarantowanie, że reklamacje, skargi i wystąpienia będą odpowiednio wykorzystywane do doskonalenia procesów stanowiących ich przedmiot oraz poprawy jakości świadczonych usług i zwiększenia zadowolenia Klienta.
2. Celem Regulaminu jest ponadto zapewnienie Klientowi możliwości złożenia reklamacji, skargi, odwołania w sposób nie tworzący zbędnych barier, dostosowany do indywidualnych potrzeb Klienta i zapewnienie terminowego i sprawnego rozpatrzenia reklamacji.
3. Regulamin obowiązuje każdego pracownika zatrudnionego we wszystkich jednostkach organizacyjnych TUZ T UW i na każdym stanowisku pracy, zwłaszcza stanowiskach związanych z obsługą Klienta.

§ 3

Definicje

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

- 1) **Agent ubezpieczeniowy** – przedsiębiorca upoważniony przez TUZ T UW do stałego zawierania umów ubezpieczenia w imieniu i na rzecz TUZ T UW lub do pośredniczenia przy zawieraniu umów ubezpieczenia na rzecz TUZ T UW;
- 2) **Jednostka organizacyjna TUZ T UW** – Centrala oraz jednostki terenowe TUZ T UW wymienione w Regulaminie Organizacyjnym TUZ T UW;
- 3) **Departament Skarg i Reklamacji (DSiR)** – komórka organizacyjna w Centrali TUZ T UW zajmująca się przyjmowaniem, ewidencjonowaniem, rejestrowaniem, dekretowaniem, monitorowaniem oraz rozpatrywaniem i udzielaniem odpowiedzi na reklamacje, skargi i wystąpienia, z wyłączeniem rozpatrywania i udzielenia odpowiedzi na reklamacje, skargi i wystąpienia dotyczące szkód majątkowych, osobowych i komunikacyjnych, w tym asystance technicznego;

Załącznik nr 2 do uchwały Zarządu TUZ T UW
nr U/121/2016 z dnia 02.11.2016 r.

- 4) **Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której obowiązujące przepisy przyznają zdolność prawną, która korzysta lub korzystała lub zamierza skorzystać z usług świadczonych przez TUZ TUW;
- 5) **Pełnomocnik** – osoba upoważniona do reprezentowania Klienta, legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta zawierającym odpowiedni do wykonywanych w imieniu Klienta czynności zakres umocowania;
- 6) **Regulamin** – niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wystąpień w TUZ Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych;
- 7) **Rejestr** – Rejestr reklamacji, skarg i wystąpień;
- 8) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do TUZ TUW, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TUZ TUW;
- 9) **Rzecznik Finansowy** – organ powołany przez Prezesa Rady Ministrów, na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, określony w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015, poz. 1348, z późn. zm.);
- 10) **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;
- 11) **Trwały nośnik informacji** – nośnik umożliwiający Klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 12) **TUZ TUW** – TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie;
- 13) **Wystąpienie** – pismo wpływające do TUZ TUW za pośrednictwem urzędów i innych instytucji rynku finansowego, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego oraz Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, dotyczące skarg lub reklamacji zgłaszanych przez Klientów lub zastrzeżeń do usług świadczonych przez TUZ TUW.

ROZDZIAŁ II ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI I SKARG

§ 4 Miejsce składania reklamacji i skarg

Reklamacja i skarga może być złożona w każdej Jednostce organizacyjnej TUZ TUW lub u Agenta ubezpieczeniowego.

§ 5 Formy składania reklamacji i skarg

1. Klienci mogą złożyć reklamację lub skargę w następujących formach:
 - 1) pisemnej:
 - a) osobiście w Jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta, albo
Załącznik nr 2 do uchwały Zarządu TUZ TUW
nr U/121/2016 z dnia 02.11.2016 r.

- b) przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres siedziby TUZ TUW lub 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.
- 2. Reklamację lub skargę złożoną przez Klienta Agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożoną TUZ TUW, o ile zostały złożone w związku z zawartą umową ubezpieczenia oraz zostały złożone na piśmie lub na trwałym nośniku informacji.
- 3. Wzór protokołu przyjęcia reklamacji lub skargi złożonej ustnie stanowi załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- 4. Możliwe jest złożenie reklamacji bądź skargi przez Klienta za pośrednictwem Pełnomocnika, chyba, że z powodu szczególnych uwarunkowań faktycznych konieczne jest zachowanie innej formy szczególnej dla pełnomocnictwa.

ROZDZIAŁ III ZASADY I TERMIN UDZIELENIA ODPOWIEDZI

§ 6

Wymagania co do formy i treści odpowiedzi na reklamacje i skargi

1. Odpowiedź na reklamację lub skargę wniesioną przez Klienta powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.
3. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1 powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja lub skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska TUZ TUW w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji lub skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji lub skargi treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 1 powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - 1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem, że podmiotem, który powinien być pozwany jest TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

6. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie Klienta – przy użyciu dużej czcionki, tzw. *large print*.

§ 7

Wymagania co do formy i treści odpowiedzi na wystąpienie

1. Odpowiedź na wystąpienie powinna być udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej).
2. Odpowiedź powinna być wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta, a w uzasadnionych przypadkach listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, z zachowaniem wymogów określonych w treści wystąpienia.

§ 8

Termin rozpatrzenia reklamacji i skarg

1. Odpowiedź, o której mowa § 6 ust. 1 Regulaminu powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji lub skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji lub skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, TUZ TUW powinien przekazać Klientowi, który wystąpił z reklamacją lub skargą informację, w której:
 - 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji lub skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji lub skargi.
3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2 powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 9

Termin odpowiedzi na wystąpienie

TUZ TUW jest zobligowany do udzielenia odpowiedzi na wystąpienie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie określonym w treści wystąpienia lub obowiązujących przepisach prawa.

ROZDZIAŁ IV

TRYB POSTĘPOWANIA Z REKLAMACJAMI, SKARGAMI I WYSTĄPIENIAMI

§ 10

Obieg reklamacji i skarg oraz tryb udzielania odpowiedzi

1. Reklamacja lub skarga, która została złożona TUZ TUW podlega, w szczególności:

Załącznik nr 2 do uchwały Zarządu TUZ TUW
nr U/121/2016 z dnia 02.11.2016 r.

- 1) rejestracji w dzienniku korespondencji Jednostki organizacyjnej TUZ T UW, o ile wpłynęła w wersji papierowej;
 - 2) zaewidencjonowaniu w Rejestrze przez pracownika Departamentu Skarg i Reklamacji;
 - 3) dekretacji i przekazaniu do właściwej Jednostki organizacyjnej TUZ T UW w celu udzielenia odpowiedzi, o ile reklamacja lub skarga dotyczy szkody majątkowej, osobowej lub komunikacyjnej, w tym asistancje technicznej;
2. O zakwalifikowaniu wystąpienia skierowanego przez Klienta do TUZ T UW jako reklamacji albo skargi winny decydować nie tylko oznaczona przez Klienta nazwa tego wystąpienia ale przede wszystkim:
 - 1) treść wystąpienia oraz,
 - 2) zakres pojęciowy przyjęty w Regulaminie.
 3. W przypadku wpłynięcia lub przekazania reklamacji lub skargi do Jednostki organizacyjnej TUZ T UW innej niż ta, w której kompetencjach leży udzielenie odpowiedzi, reklamacja lub skarga powinna zostać przekazana niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 dnia roboczego, do Departamentu Skarg i Reklamacji lub właściwej Jednostki organizacyjnej TUZ T UW, przy czym właściwa jednostka organizacyjna niezwłocznie przekaże reklamację lub skargę do Departamentu Skarg i Reklamacji, z równoczesnym zaewidencjonowaniem zmiany w Rejestrze.
 4. Osoba wyznaczona do udzielenia odpowiedzi, przygotowuje odpowiedź w terminie, o którym mowa w § 8 ust. 1 Regulaminu.
 5. Osoba odpowiedzialna za przygotowanie odpowiedzi w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających przygotowanie odpowiedzi w terminie zobowiązana jest do przekazania Klientowi informacji, o której mowa w § 8 ust. 2 Regulaminu;
 6. Odpowiedź na reklamację lub skargę, a także informacja, o której mowa powyżej wymaga akceptacji Kierownika Jednostki organizacyjnej TUZ T UW, w której kompetencjach leży udzielenie odpowiedzi.
 7. Jeżeli reklamacja lub skarga dotyczy zastrzeżeń Klienta do zajętego przez TUZ T UW stanowiska w sprawie, odpowiedź na reklamację lub skargę nie może być przygotowywana i podpisana przez pracownika, który opracował stanowisko, z którym Klient się nie zgadza. W takim przypadku odpowiedź na reklamację lub skargę jest przygotowana i podpisywana przez osobę wyznaczoną przez Kierownika Jednostki organizacyjnej TUZ T UW.
 8. Informacje dotyczące rozpatrzenia reklamacji lub skargi, w szczególności sposób rozpatrzenia reklamacji lub skargi oraz termin jej rozpatrzenia są na bieżąco odnotowywane w Rejestrze.
 9. Reklamacje lub skargi, które zostały złożone przez Klientów do TUZ T UW są ewidencjonowane i przechowywane, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, tak, aby było możliwe odtworzenie (odczytanie lub odsłuchanie) ich treści oraz treści odpowiedzi udzielonych na reklamacje lub skargi.
 10. Reklamacje, skargi oraz kopie odpowiedzi oraz informacji podlegają archiwizacji w Jednostce organizacyjnej TUZ T UW.
 11. Każdej reklamacji i skardze nadawany jest indywidualny numer porządkowy.

§ 11

Obieg wystąpień oraz tryb udzielania odpowiedzi

1. Wystąpienie, które wpłynęło do Jednostki organizacyjnej TUZ T UW podlega:
 - 1) rejestracji w dzienniku korespondencji Jednostki organizacyjnej TUZ T UW;
- Załącznik nr 2 do uchwały Zarządu TUZ T UW
nr U/121/2016 z dnia 02.11.2016 r.

- 2) zaewidencjonowaniu w Rejestrze przez pracownika Departamentu Skarg i Reklamacji;
 - 3) dekretacji – wskazana zostaje osoba i Jednostka organizacyjna TUZ TUW merytorycznie odpowiedzialna za udzielenie odpowiedzi, o ile wystąpienie dotyczy szkody majątkowej, osobowej, lub komunikacyjnej, w tym asistancie technicznego;
 - 4) przekazaniu do właściwej Jednostki organizacyjnej TUZ TUW w celu przygotowania odpowiedzi, o ile wystąpienie dotyczy szkody majątkowej, osobowej, lub komunikacyjnej, w tym asistancie technicznego;
 - 5) w przypadku wpłynięcia lub przekazania wystąpienia do Jednostki organizacyjnej TUZ TUW innej niż ta, w której kompetencjach leży udzielenie odpowiedzi, wystąpienie powinno zostać przekazane niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 dnia roboczego, do Departamentu Skarg i Reklamacji lub właściwej Jednostki organizacyjnej TUZ TUW, przy czym właściwa jednostka organizacyjna niezwłocznie przekaże wystąpienie do Departamentu Skarg i Reklamacji, z równoczesnym zaewidencjonowaniem zmiany w Rejestrze.
2. Tryb udzielania odpowiedzi na wystąpienia:
- 1) osoba odpowiedzialna za udzielenie odpowiedzi przygotowuje ją samodzielnie lub zleca podległemu pracownikowi przygotowanie odpowiedzi z zachowaniem terminów;
 - 2) w przypadku niemożności przygotowania odpowiedzi w terminie, osoba za to odpowiedzialna jest zobowiązana do wyjaśnienia przyczyn opóźnienia i wskazania nowego terminu udzielenia odpowiedzi;
 - 3) przygotowaną odpowiedź na wystąpienie kierowaną do Prezesa Zarządu, Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej należy przekazać do akceptacji adresatowi, chyba, że osoba ta określiła inny tryb załatwienia sprawy;
 - 4) Jednostka organizacyjna TUZ TUW, w której przygotowano odpowiedź na wystąpienie przechowuje kopię odpowiedzi;
 - 5) każdemu wystąpieniu nadawany jest indywidualny numer porządkowy.

§ 12

Tryb odwoławczy

1. Udzielona odpowiedź na reklamację lub skargę Klienta jest ostateczna i zamyka tryb rozpatrywania sprawy przez TUZ TUW.
2. Jeżeli Klient nie zgadza się z odpowiedzią na reklamację lub skargę, może wystąpić do Rzecznika Finansowego lub na drogę postępowania sądowego zgodnie z § 6 ust. 5 powyżej.

ROZDZIAŁ VI

EWIDENCJONOWANIE I MONITOROWANIE

§ 13

Zasady ewidencjonowania wpływających reklamacji, skarg i wystąpień

1. TUZ TUW prowadzi rejestrację reklamacji, skarg i wystąpień:
 - 1) w jednostkach terenowych - w dzienniku korespondencji rejestrującej wszystkie pisma przychodzące i wychodzące,
 - 2) w Centrali - w dzienniku korespondencji rejestrującej wszystkie pisma przychodzące i wychodzące,

- 3) w Rejestrze reklamacji, skarg i wystąpień w formie elektronicznej (pliku Excel). Wzór szablonu rejestru stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Za poprawne prowadzenie Rejestru odpowiada Departament Skarg i Reklamacji.

§ 14

Monitorowanie i raportowanie reklamacji, skarg i wystąpień

Osobą nadzorującą obszar reklamacji, skarg i wystąpień w ramach Zarządu TUZ TUW jest każdy Członek Zarządu w obszarze swoich kompetencji. Jest on odpowiedzialny za wdrożenie Regulaminu oraz monitorowanie jego realizacji w podległym obszarze.

§ 15

Obowiązki i zadania Departamentu Skarg i Reklamacji

W TUZ TUW został powołany Departament Skarg i Reklamacji, do którego obowiązków należy w szczególności:

- 1) dostosowanie i aktualizacja przepisów wewnętrznych do wytycznych nadzoru oraz obowiązujących przepisów prawa w obszarze zarządzania reklamacjami, skargami, wystąpieniami;
- 2) dokonywanie cyklicznego przeglądu Rejestru oraz wdrożenie nowego systemu ewidencji reklamacji, skarg i wystąpień;
- 3) opracowywanie cyklicznych analiz, prezentacji, raportów dotyczących stanu reklamacji, skarg i wystąpień w TUZ TUW;
- 4) sporządzanie sprawozdań rocznych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 5) monitoring rynku oraz przedkładanie kwartalnych raportów Zarządowi oraz kadrze zarządzającej o liczbie, przyczynach oraz strukturze reklamacji lub skarg,
- 6) współpraca z innymi Jednostkami organizacyjnymi TUZ TUW w celu poprawy jakości obsługi Klienta i udzielnych Klientowi odpowiedzi,
- 7) rozpatrywanie i udzielanie odpowiedzi na reklamacje, skargi i wystąpienia, z wyłączeniem reklamacji, skarg i wystąpień dotyczących szkód majątkowych, osobowych oraz komunikacyjnych, w tym assistance technicznego.

ROZDZIAŁ VII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

Obowiązki informacyjne

1. W umowie ubezpieczenia zawieranej z Klientem TUZ TUW zamieszcza wymagane prawem informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji.
2. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z TUZ TUW, informacje, o których mowa w ust. 1, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni liczonych od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec TUZ TUW.

§ 17

Obowiązanie Regulaminu

1. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają uchwały Zarządu.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podjęcia uchwały.

§ 18

Załączniki

1. Załącznik nr 1 - Szablon Rejestru reklamacji, skarg i wystąpień (wydruk z pliku Excel).
2. Załącznik nr 2 - Wzór protokołu przyjęcia reklamacji/skargi złożonej ustnie.