

## REKLAMACJE, SKIEROWANIE SPRAWY DO SĄDU

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu przysługuje prawo złożenia reklamacji, przez którą rozumie się każde wystąpienie do TUV PZUW, w którym zgłaszane jest zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez TUV PZUW, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
2. Reklamację można złożyć:
  - 1) pisemnie – przesyłką pocztową (w rozumieniu ustawy „Prawo pocztowe”) na adres ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa, albo osobiście w siedzibie TUV PZUW;
  - 2) ustnie – przez telefon, dzwoniąc pod numer 801-159-159 lub 22 308 35 04, albo osobiście w siedzibie TUV PZUW;
  - 3) elektronicznie – na adres reklamacje@tuwpzuw.pl.
3. TUV PZUW odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli TUV PZUW nie będzie w stanie odpowiedzieć w ciągu 30 dni, poinformuje:
  - 1) o przyczynie przedłużenia terminu;
  - 2) jakie okoliczności pozostały do ustalenia, w celu pełnego rozpatrzenia sprawy;
  - 3) jaki jest nowy termin udzielenia odpowiedzi – termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym wpłynęła reklamacja.
4. TUV PZUW odpowiada na reklamację:
  - 1) w formie pisemnej lub
  - 2) pocztą elektroniczną – na wniosek osoby (podmiotu), która złożyła reklamację.
5. Jeśli po rozpatrzeniu reklamacji TUV PZUW:
  - 1) nie uwzględniło zgłoszonych roszczeń lub
  - 2) uwzględniło roszczenia, ale w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację nie wykonało czynności, do których się zobowiązało– osoba fizyczna, która złożyła reklamację, może napisać wniosek w tej sprawie do Rzecznika Finansowego.
6. Osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia ma prawo wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego.
7. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta
8. Reklamacje rozpatrują komórki, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
9. Pozew w sprawach, które wynikają z umów, można złożyć do sądu:
  - 1) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego albo
  - 2) właściwego dla miejsca zamieszkania (lub siedziby) ubezpieczającego, ubezpieczonego lub jego spadkobiercy, uprawnionego z umowy lub jego spadkobiercy.
10. TUV PZUW przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy (więcej informacji można znaleźć na stronie: [rf.gov.pl](http://rf.gov.pl)) oraz Komisja Nadzoru Finansowego (więcej informacji można znaleźć na stronie: [knf.gov.pl](http://knf.gov.pl)).



11. W sprawach nieuregulowanych w ogólnych warunkach lub w umowie ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
12. W relacjach z konsumentem TUW PZUW stosuje język polski.
13. TUW PZUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.