

## Możliwości złożenia reklamacji

Złożenie reklamacji możliwe jest w poniższy sposób:

- elektronicznie:
- wypełniając formularz internetowy:  
<https://www.tuz.pl/2016-12-13-14-02-33/formularz-zgloszenia-raklamacji>,
- wysyłając e-mail na adres: [reklamacie@tuz.pl](mailto:reklamacie@tuz.pl),
- pisemnie:
- drukując gotowy formularz reklamacji – należy go wypełnić, podpisać i przesłać go na adres: TUZ TUW, ul. Domaniewska 41, 02-672 Warszawa,
- wysyłając pismo na adres: TUZ TUW, ul. Domaniewska 41, 02-672 Warszawa,
- telefonicznie:
- dzwoniąc pod numer: +48 22 327 60 60.
- podczas bezpośredniej wizyty w Centrali TUZ TUW lub u Agenta ubezpieczeniowego.

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

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