

**REGULAMIN
ROZPATRYWANIA SKARG
W TOWARZYSTWIE UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH „CUPRUM”**

Niniejszym, Zarząd Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „CUPRUM” z siedzibą w Lubinie, wprowadza do stosowania Regulamin rozpatrywania skarg w następującym brzmieniu:

Przepisy ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady rozpatrywania skarg przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych CUPRUM w Lubinie, dalej jako: T UW - CUPRUM.
2. Na potrzeby niniejszego Regulaminu użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **skarga** - wystąpienie, które nie jest reklamacją w rozumieniu Ustawy z dnia 05 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz Ustawy z dnia 15 grudnia 2017r. o dystrybucji ubezpieczeń, skierowane do zakładu ubezpieczeń, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten zakład ubezpieczeń lub wykonywanej przez niego działalności, złożone przez każdy podmiot, tj. osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, który korzysta lub korzystał z usług zakładu ubezpieczeń, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej tego zakładu;
 - b) **skarżący** - osoba, co do której istnieje domniemanie, że ma ona prawo do rozpatrzenia jej skargi przez T UW-CUPRUM i która złożyła już skargę (m.in. ubezpieczający, ubezpieczony, beneficjent gwarancji, a także poszkodowana osoba trzecia);
 - c) **organ nadzoru** - Komisja Nadzoru Finansowego;
 - d) **siedziba T UW - CUPRUM** – Lubin, ul. Marii Skłodowskiej – Curie 82.
3. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub reklamacji, jeżeli działa w granicach prawem dozwolonych.

Zasady i tryb przyjmowania oraz rejestrowania skarg

§ 2

1. W sprawach skarg skarżący winni być przyjmowani w siedzibie Towarzystwa przez:
 - a) dyrektorów jednostek organizacyjnych – w wyznaczonych godzinach pracy,
 - b) pracowników – codziennie w godzinach pracy.
2. Skargi dotyczące działalności Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „CUPRUM” (zwanego dalej Towarzystwem) można składać:
 - a) osobiście - w siedzibie T UW - CUPRUM w Lubinie,
 - b) drogą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości e-mail: reklamacje@tuw-cuprum.pl lub na adres T UW – CUPRUM do doręczeń elektronicznych: **AE:PL-71112-57725-CFVAW-23**,
 - c) telefonicznie pod numerem telefonu: (0 76) 727 74 00 (sekretariat T UW - CUPRUM).

3. Skargi wniesione w sposób inny niż wskazany ust. 2 powyżej oraz skargi nie zawierające imienia i nazwiska bądź nazwy oraz adresu skarżącego (anonimy) – pozostawia się bez rozpoznania, bez powiadomienia wnoszącego.

§ 3

TUW - CUPRUM zapewnia wewnętrzną rejestrację skarg w systemie SPS.

§ 4

Rejestr skarg powinien obejmować w szczególności: przedmiot skargi, dane skarżącego, datę otrzymania skargi, datę udzielenia odpowiedzi na skargę oraz informację o sposobie jej załatwienia.

§ 5

1. Do kierowania sprawą objętą skargą do merytorycznego rozpatrzenia (dekretacji) uprawniony jest każdy z członków Zarządu TUW - CUPRUM.
2. Sprawa zakwalifikowana przez członka Zarządu jako skarga wpisywana jest do rejestru skarg.
3. W przypadku zastrzeżenia przez skarżącego danych osobowych do wiadomości osób rozpatrujących skargę, Komisja rozpatrująca złożoną skargę zobowiązana jest do nieujawniania tych danych.
4. W przypadku otrzymania skargi, która nie podlega rozpatrzeniu na podstawie niniejszego Regulaminu, wyznaczony pracownik TUW-CUPRUM informuje wnoszącego skargę o przyczynach nierozpatrzenia złożonej skargi oraz wskazuje - jeśli to możliwe - właściwą instytucję odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi.

§ 6

Zasady rozpatrywania skarg

1. Zarząd TUW – CUPRUM powołuje komisję ds. skarg i reklamacji (zwana dalej: „komisją”), której tryb pracy regulują odrębne regulacje wewnętrzne.
2. Komisja zobowiązana jest:
 - a) przeprowadzić dokładną analizę treści złożonej skargi;
 - b) zaplanować tryb i sposób przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - ustalić źródła informacji,
 - ustalić dokumenty przewidziane do kontroli i analizy;
 - c) przeprowadzić zaplanowane działania i czynności;
 - d) ustalić stan faktyczny sprawy;
 - e) określić stan prawny w odniesieniu do stanu faktycznego w danej sprawie oraz ustalić zasadność podnoszonych przez skarżącego zarzutów;
 - f) ustalić przyczyny wniesienia skargi przez skarżącego;
 - g) określić działania w celu usunięcia stwierdzonych uchybień;
 - h) opracować projekt odpowiedzi do skarżącego.
3. Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu, komisja wzywa skarżącego do złożenia, w terminie siedmiu dni licząc od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia

lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.

4. Komisja rozpatrująca skargę sporządza dokumentację, która zawierać powinna m.in. złożone przez skarżącego pismo (w przypadku skarg wnoszonych osobiście w siedzibie TUW - CUPRUM bądź korespondencyjnie), notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania, materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania sprawy (m.in. oświadczenia, opinie, kserokopie niezbędnych dokumentów) oraz odpowiedź do skarżącego, z informacją w przedmiocie rozpatrzenia skargi wraz z dowodem jego nadania.
5. O sposobie rozpatrzenia skargi komisja zawiadamia skarżącego w formie pisemnej, a w przypadku, gdy wyraził zgodę na porozumiewanie się drogą elektroniczną – na wskazany przez niego adres e-mail lub na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych.
6. Zawiadomienie o sposobie rozpoznania skargi powinno zawierać:
 - a) oznaczenie osoby upoważnionej/zobowiązanej do jej rozpatrzenia,
 - b) oznaczenie komisji jako organu właściwego do jej rozpatrzenia,
 - c) wyczerpującą informację o sposobie rozpatrzenia skargi wraz z odniesieniem się do zarzutów wskazanych w skardze,
 - d) uzasadnienie faktyczne i prawne, jeżeli skarga została rozpatrzona odmownie
 - e) podpis upoważnionego członka Komisji
7. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpoznania, uznana została za bezzasadną a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, komisja może w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać poprzednie stanowisko wyrażone w sprawie.

Terminy rozpatrywania skarg

§ 7

1. Skarga powinna być rozpatrzona przez Komisję bez zbędnej zwłoki, a jeżeli jej rozpatrzenie wymaga postępowania wyjaśniającego - nie później niż w ciągu 30 dni, licząc od daty otrzymania skargi przez TUW - CUPRUM. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia skargi może być przedłużony do 60 dni.
2. O każdym przypadku niemożności rozpatrzenia sprawy w terminie 30 dni, Komisja zawiadamia skarżącego.
3. Zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie wskazanym w ust. 2 powyżej, powinno zawierać:
 - a) wskazanie przyczyn przesunięcia terminu rozpatrzenia skargi,
 - b) przewidywany termin rozpatrzenia skargi,
 - c) informację o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia skargi.

§ 8

1. Rozpatrywanie skarg składanych do TUW - CUPRUM podlega nadzorowi i kontroli Zarządu Towarzystwa, który wdraża w życie niniejszy Regulamin oraz monitoruje jego przestrzeganie.

2. Niniejszy Regulamin zostanie udostępniony za pośrednictwem wskazanej komórki organizacyjnej wszystkim pracownikom, a ponadto zostanie udostępniony na stronie internetowej Towarzystwa.
3. Każdy pracownik Towarzystwa jest zobowiązany do udzielania na zapytanie zainteresowanego jasnych, dokładnych i aktualnych informacji na temat procedury rozpatrywania skarg, obejmujących szczegółowe informacje o sposobie składania skargi oraz informacje dotyczące procedury obowiązującej przy jej rozpatrywaniu.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **13.02.2026 r.**