

**ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
PRZEZ TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH „CUPRUM”**



§ 1

Definicje

1. Niniejsze Zasady określają zasady rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „CUPRUM” w Lubinie (dalej jako: „Tuw - CUPRUM”).
2. Użyte w zasadach określenia oznaczają:
 1. **Ustawa reklamacyjna** – Ustawa z dnia 05 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015, poz. 1348 z późn. zm.);
 2. **Ustawa dystrybucyjna** – Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. 2017, poz. 2486 z późn. zm.);
 3. **Siedziba Tuw - CUPRUM** – ul. Marii Skłodowskiej – Curie 82, 59 – 301 Lubin.
4. **Klient:**
 - a) będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy reklamacyjnej;
 - b) poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 10 oraz art. 16 ust. 1 ustawy dystrybucyjnej.
5. **Reklamacja** – wystąpienie klienta do Tuw CUPRUM skierowane w trybie ustawy reklamacyjnej oraz ustawy dystrybucyjnej, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Tuw – CUPRUM;
6. **Trwały nośnik informacji** – nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów, którym te informacje służą, i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
7. **Przesyłka pocztowa** - zgodnie z art. 3 pkt 21 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe: rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjętą przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi.

§ 2

Zarządzanie reklamacjami

1. Zarząd Tuw - CUPRUM powołuje komisję ds. skarg i reklamacji (zwana dalej: „komisją”), której tryb pracy regulują odrębne regulacje wewnętrzne.
2. Zarząd Tuw - CUPRUM sprawuje nadzór nad pracami komisji, o której mowa w ust. 1 powyżej.

§ 3

Sposób informowania klienta o możliwości złożenia reklamacji w trybie ustawy reklamacyjnej

1. T UW - CUPRUM zamieszcza w umowie zawieranej z klientem będącym osobą fizyczną zasady składania i rozpatrywania reklamacji, a w szczególności:
 - miejsce i formę złożenia reklamacji,
 - termin rozpatrzenia reklamacji,
 - sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
2. Klient, który nie zawarł z T UW - CUPRUM umowy, otrzymuje informacje o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji drogą pisemną, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej przy użyciu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość - drogą elektroniczną (korespondencją e-mail), w terminie do 7 dni licząc od daty, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczenia względem T UW - CUPRUM.
3. T UW - CUPRUM zamieszcza na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem: www.tuw-cuprum.pl informacje o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji.

§ 4

Składanie reklamacji

1. Reklamacja może być złożona przez klienta:
 - a) w postaci papierowej:
 - osobiście w siedzibie T UW - CUPRUM,
 - przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej operatora pocztowego - na adres siedziby T UW - CUPRUM;
 - b) w postaci elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@tuw-cuprum.pl albo wysłaną na adres T UW - CUPRUM do doręczeń elektronicznych **AE:PL-71112-57725-CFVAW-23**;
 - c) ustnie - telefonicznie pod numerem telefonu: (0 76) 727 74 00 (sekretariat T UW - CUPRUM) albo osobiście do protokołu w siedzibie T UW - CUPRUM.
2. Klient składając reklamację winien przedstawić dane niezbędne do sprawnego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności:
 - dane identyfikujące klienta: jego imię, nazwisko, oznaczenie firmy i siedziby, adres korespondencyjny oraz adres e-mail, w przypadku, gdy klient wyraził zgodę na formę kontaktu przy użyciu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość - drogą elektroniczną (korespondencją e-mail),
 - dane niezbędne do identyfikacji zdarzenia będącego przyczyną niezadowolenia klienta z usług świadczonych przez T UW - CUPRUM, umożliwiającej identyfikację problemu.
3. Jeżeli informacje przedstawione przez klienta są niewystarczające do rozpatrzenia reklamacji, T UW - CUPRUM może wezwać klienta do ich uzupełnienia, w wyznaczonym terminie. W przypadku niedochowania wyznaczonego terminu, T UW - CUPRUM może udzielić odmownej odpowiedzi na reklamację.

4. Reklamacje złożone w sposób inny niż wskazano w ust. 1 nie będą uznawane za skutecznie wniesione.

§ 5

Rozpatrywanie reklamacji w trybie ustawy reklamacyjnej

1. Termin rozpatrzenia reklamacji.

1.1 Komisja rozpoznaje reklamację złożoną na podstawie przepisów ustawy reklamacyjnej nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

1.2 W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ppkt. 1.1. powyżej, komisja w informacji przekazanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone do rozpatrzenia reklamacji,
- określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od otrzymania reklamacji.

1.3 W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ppkt 1.1. powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

2. Odpowiedź na reklamację.

2.1 Komisja udziela klientowi odpowiedzi na reklamację:

- a) w postaci pisemnej albo
- b) w postaci elektronicznej (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)
 - gdy reklamację złożono w postaci elektronicznej, chyba, że Klient wniósł o dostarczenie odpowiedzi w postaci papierowej;
 - na wniosek Klienta, gdy reklamację złożono na piśmie w postaci papierowej albo ustnie.

2.2 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:

- uzasadnienie faktyczne i prawne, jeśli reklamacja nie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie zastrzeżeń zgłoszonych w reklamacji, w tym wskazanie odpowiednich zapisów wzorca umowy lub umowy,
- imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby udzielającej odpowiedzi na reklamację,
- określenie terminu, w którym roszczenie uznane przez TUV CUPRUM zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni licząc od daty sporządzenia odpowiedzi.

2.3 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń, wynikających z reklamacji klienta, odpowiedź na reklamację powinna zawierać pouczenie o możliwości:

- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu właściwego miejscowo do rozpoznania sprawy.
- 2.4 Żądanie ponownej weryfikacji wysokości odszkodowania lub świadczenia dokonana w oparciu o przedstawione przez Klienta faktury lub inne dowody poniesienia kosztów, przy braku innych zastrzeżeń dotyczących sposobu likwidacji szkody, nie stanowi reklamacji w rozumieniu niniejszych Zasad. Takie wystąpienie Klienta traktowane jest jako przedstawienie nowych okoliczności w sprawie i skutkuje ponownym rozpatrzeniem szkody w trybie właściwym dla postępowań likwidacyjnych.

§ 6

Rozpatrywanie reklamacji w trybie ustawy dystrybucyjnej

1. Termin rozpatrzenia reklamacji.

1.1 Reklamację złożoną na podstawie przepisów ustawy dystrybucyjnej komisja rozpatruje i udziela odpowiedzi klientowi nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

1.2 W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ppkt 1.1 powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

2. Odpowiedź na reklamację.

Odpowiedź na reklamację, złożoną w trybie ustawy dystrybucyjnej powinna zostać udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika, na wniosek Klienta zaś również drogą elektroniczną, przy użyciu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość (korespondencją e-mail) lub na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych.

3. Żądanie ponownej weryfikacji wysokości odszkodowania lub świadczenia w oparciu o przedstawione przez Klienta faktury lub inne dowody poniesienia kosztów, przy braku innych zastrzeżeń dotyczących sposobu likwidacji szkody, nie stanowi reklamacji w rozumieniu niniejszych Zasad. Takie wystąpienie Klienta traktowane jest jako przedstawienie nowych okoliczności w sprawie i skutkuje ponownym rozpatrzeniem szkody w trybie właściwym dla postępowań likwidacyjnych.

§ 7

Wewnętrzne działania następcze

1. TUW - CUPRUM zapewnia bieżącą analizę danych związanych z rozpatrywaniem reklamacji w celu zagwarantowania identyfikacji wszelkich problemów powtarzających się lub o charakterze systemowym, jak też potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego poprzez:

- analizę przyczyn poszczególnych reklamacji w celu identyfikacji przyczyn źródłowych wspólnych dla poszczególnych rodzajów reklamacji,

- rozważanie, czy takie przyczyny źródłowe mogą również mieć wpływ na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi nie otrzymano bezpośrednich reklamacji,
 - usunięcie wskazanych przyczyn źródłowych w uzasadnionych przypadkach.
2. Towarzystwo prowadzi wewnętrzny rejestr złożonych reklamacji w systemie SPS.
 3. Rejestr danych powinien obejmować: przedmiot reklamacji, dane Klienta wnoszącego reklamację, datę otrzymania reklamacji oraz datę odpowiedzi na reklamację, informację o rozstrzygnięciu sprawy oraz rodzaj ubezpieczenia, którego dotyczy reklamacja.
 4. Towarzystwo odpowiada za należyte przechowywanie dokumentacji związanej ze składanymi reklamacjami.

§ 8

Sprawozdawczość

1. W dodatkowych sprawozdaniach finansowych i statystycznych przedstawianych Komisji Nadzoru Finansowego, komisja przedstawia informacje dotyczące reklamacji działalności Towarzystwa oraz sporów sądowych z jego udziałem.
2. TUW - CUPRUM corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
 - c) liczby reklamacji,
 - d) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń wynikających z wniesionych reklamacji,
 - e) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w okresie sprawozdawczym.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Dyrektor Biura Zarządu i Administracji TUW – CUPRUM odpowiada za bieżące monitorowanie postanowień niniejszych Zasad oraz ich coroczny przegląd.
2. Wszelkie zmiany niniejszych Zasad są dokonywane w drodze uchwały Zarządu TUW-CUPRUM.