

# Zasady rozpatrywania Reklamacji i Skarg w Grupie Europa

zawierają przepisy obejmujące formy i miejsce składania reklamacji, sposób komunikacji z Klientami, zakres i elementy składowe odpowiedzi oraz informacje o terminach rozpatrywania.

## Definicje

Lp.	Nazwa	Znaczenie
1	Grupa Europa	Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., 53-413 Wrocław, ul. Gwiazdzysta nr 62 Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895 10 07 276, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., 53-413 Wrocław, ul. Gwiazdzysta nr 62 Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna we Wrocławiu, KRS 0000092396, NIP 895 17 65 137, Kontakt: Infolinia Biuro Obsługi Klienta Grupy Europa Telefon +48 71 36 92 887** lub 0 801 500 300 **Koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora.
2	Klient	Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony, Uposażony z umowy ubezpieczenia a także osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów o ubezpieczeniach obowiązkowych. Pod pojęciem Klienta należy rozumieć również każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, tak indywidualnego jak i instytucjonalnego, zarówno tego który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą jego oferty marketingowej.
3	Reklamacja	Reklamacja jest to wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego Klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo
4	Skarga	Skarga jest to każde wystąpienie klienta, skierowane do zakładu ubezpieczeń odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez tę instytucję lub wykonywanej przez nią działalności

## Informacje wstępne

Towarzystwa Ubezpieczeń wchodzące w skład Grupy Europa, które jako instytucje finansowe profesjonalnie zajmują się działalnością ubezpieczeniową, dokładają szczególnej staranności w kontaktach z Klientami. Budowanie trwałych relacji z Klientami opartych na zaufaniu jest kluczowym elementem przyjętej strategii działania. W jej efekcie Klient oraz jego potrzeby i oczekiwania, a także zastrzeżenia odnoszące się do naszej działalności i usług ze szczególnym uwzględnieniem reklamacji i skarg, są przedmiotem naszej uwagi.

Dzięki wnioskowi wynikającym z reklamacji i skarg wdrażamy dynamicznie zmiany dostosowując profil działania oraz charakter produktów do oczekiwań naszych Klientów.

Zasady rozpatrywania Reklamacji i Skarg zawierają zbiór norm, którymi kierujemy się w procesie obsługi wystąpień naszych Klientów.

Proces rozpatrywania Reklamacji i Skarg cechuje rzetelność, wnikliwość, obiektywizm, niezależność oraz poszanowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, warunków ubezpieczenia oraz dobrych obyczajów.

Zasady rozpatrywania Reklamacji i Skarg są zgodne z aktualnie obowiązującymi przepisami rangi ustawowej, a także innymi regulacjami obowiązującymi Towarzystwa wchodzące w skład Grupy Europa i podlegają okresowym aktualizacjom.

Rozpatrywanie Reklamacji i Skarg prowadzone jest przez Departament Obsługi Reklamacji – wydzieloną, dedykowaną tylko temu obszarowi jednostkę organizacyjną Towarzystwa. Dzięki temu zapewniona jest przejrzystość, niezależność i bezstronność w procesie rozpatrywania reklamacji. W przypadku ubezpieczeń i usług o charakterze eksperckim dopuszczamy możliwość powierzenia obsługi reklamacji i skarg podmiotom wyspecjalizowanym w danej dziedzinie. Obsługa reklamacji i skarg przez te podmioty odbywa się zgodnie ze standardami stosowanymi przez Towarzystwa.

W oparciu o przeprowadzane okresowo analizy reklamacji i skarg składanych przez Klientów, celem wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości, podejmowane są decyzje o dokonaniu niezbędnych korekt w działalności.

## Przyjmowanie reklamacji

Grupa Europa nie stwarza ograniczeń dotyczących terminów składania reklamacji i skarg. Jedyne wymóg dotyczący takich wystąpień, poza opisaniem przyczyny, dotyczy podania przez Klienta danych pozwalających na identyfikację jego sprawy oraz prowadzenie dalszego kontaktu i korespondencji. W tym celu wystarczające jest podanie podstawowych danych takich jak: imię i nazwisko, numer sprawy – służących identyfikacji oraz adresu korespondencyjnego, numeru telefonu, adresu e – mail – służących do kontaktu.

Niewzłoczne zgłoszenie reklamacji przez Klienta oraz załączenie stosownych dokumentów wpływa na przyspieszenie procesu obsługi. Na życzenie Klienta dokonujemy potwierdzenia przyjęcia wystąpienia w formie przez niego wskazanej.

Reklamacje i skargi mogą być zgłaszane do Departamentu Obsługi Reklamacji:

- pisemnie,
- z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) – Centrum Obsługi Klienta
- osobiście, ustnie w centrali Grupy Europa lub w Biurze Regionalnym, w których udostępnione są formularze ułatwiające złożenie reklamacji
- telefonicznie pod numerami infolinii Grupy Europa

Klienci mogą składać reklamacje i skargi osobiście lub działając za pośrednictwem pełnomocnika na podstawie stosownego pełnomocnictwa.

Towarzystwa Grupy Europa rozpatrują również reklamacje i skargi dotyczące działań podmiotów z nim współpracujących, wykonujących zleczone czynności na podstawie zawartych umów np. zawieranie umów ubezpieczeń lub likwidację szkód.

Dokumenty dotyczące reklamacji i skarg podlegają ścisłej ochronie zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulacjami wewnętrznymi Towarzystwa oraz przepisami ustaw regulujących działalność ubezpieczeniową oraz ochronę danych osobowych.

Klienci składający reklamację i skargę mają prawo do zapoznawania się z dokumentacją zgromadzoną w sprawie będącą źródłem ich wystąpień.

## Komunikacja z Klientami

Odpowiedzi na reklamacje i skargi udzielane są listem poleconym na adres wskazany przez Klienta. Odpowiedź może zostać przekazana drogą elektroniczną na wyraźne życzenie Klienta wskazane w treści wystąpienia.

Treść odpowiedzi na reklamację lub skargę Klienta oprócz oznaczenia sprawy, której dotyczy, zawiera: uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez Towarzystwo stanowiska, wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich przepisów warunków ubezpieczenia oraz prawa powszechnie obowiązującego, informację o dalszych środkach odwoławczych oraz możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, podpis osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska i odciskiem pieczęci służbowej.

Reklamacje i skargi rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia ich wpływu.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji lub skargi w powyższym terminie, zgłaszający zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.

Każde oświadczenie Towarzystwa kończące rozpatrywanie reklamacji lub skargi zawiera informację o przysługujących środkach odwoławczych, a także o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

## Informacje końcowe

Organem nadzoru nad działalnością ubezpieczeniową wykonywaną na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Ubezpieczony, uprawniony, w przypadku nieuwzględnienia jego roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>. Klienci mogą także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

W przypadkach umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Klienci Towarzystw mogą dochodzić swych roszczeń przed sądem według przepisów o właściwości ogólnej, bądź przed sądem właściwym dla siedziby lub zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego lub Uposażonego z umowy ubezpieczenia.