Zasady rozpatrywania Reklamacji i Skarg w Europa Ubezpieczenia

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	Europa Ubezpieczenia	Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., 53-659 Wrocław, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26 Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna we Wrocławiu, KRS 0000002736, NIP 895 10 07 276, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., 53-659 Wrocław, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26 Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna we Wrocławiu, KRS 0000092396, NIP 895 17 65 137, Kontakt: Infolinia Biuro Obsługi Klienta Europa Ubezpieczenia Telefon +48 71 36 92 887** **Koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora.
2	Klient	Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony, Uposażony z umowy ubezpieczenia, Spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia 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 Europa Ubezpieczenia, 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 wnioskom 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 Europa Ubezpieczenia i podlegają okresowym aktualizacjom.

Rozpatrywanie Reklamacji i Skarg prowadzone jest przez Biuro Obsługi Reklamacji – wydzieloną, dedykowaną tylko temu obszarowi jednostkę organizacyjną Towarzystw. 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

Europa Ubezpieczenia nie stwarza ograniczeń dotyczących terminów składania reklamacji i skarg. Jedyny 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.

Niezwłoczne zgłoszenie reklamacji przez Klienta oraz załączenie stosownych dokumentów wpływa na przyśpieszenie procesu obsługi. Na życzenie Klienta dokonujemy potwierdzenia przyjścia wystąpienia w formie przez niego wskazanej.

Reklamacje i skargi mogą być zgłaszane:

- pisemnie,
- z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej www.tueuropa.pl – Centrum Obsługi Klienta
- osobiście, ustnie w centrali Europa Ubezpieczenia lub w Biurze Regionalnym, w których udostępnione są formularze ułatwiające złożenie reklamacji
- telefonicznie pod numerami infolinii Europa Ubezpieczenia
- na adres doręczeń elektronicznych (ADE) dla:
  Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.: **AE:PL-37102-97883-IARWG-21**
  Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.: **AE:PL-91385-73074-AGGRW-22**

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

Towarzystwa Europa Ubezpieczenia rozpatrują również reklamacje i skargi dotyczące działań podmiotów z nim współpracujących, wykonujących zlecone 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 Rzeczpospolitej 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 przypadków 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.

Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.
Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000002736
NIP 895 10 07 276, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 37 800 000 zł
Zezwolenie MF nr DU/2849/A/CG/94 z 07.11.1994 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej

Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.
Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, KRS 0000092396
NIP 895 17 65 137, kapitał zakładowy zarejestrowany i opłacony 307 200 000 zł
Zezwolenie MF nr FI/756/AU/KF/2001 z 17.01.2002 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej

ul. gen. Władysława Sikorskiego 26
53-659 Wrocław
tel. +48 71 36 92 700
fax +48 71 36 92 707

Biuro Obsługi Klienta
tel. +48 71 36 92 887
koszt połączenia zgodny z taryfą operatora
bok@tueuropa.pl
tueuropa.pl