



Zasady rozpatrywania reklamacji w Grupie Europa

Zasady rozpatrywania reklamacji 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 reklamacji.

Definicje

Lp.	Nazwa	Znaczenie
1	Grupa Europa	Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., 53-413 Wrocław, ul. Gwiaździsta 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. Gwiaździsta 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	Reklamacja	Jest to skarga, odwołanie bądź zażalenie złożone przez Klienta lub jego pełnomocnika, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub wykonywanej przez nie działalności.
3	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.

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 są przedmiotem naszej uwagi.

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

Zasady rozpatrywania reklamacji zawierają zbiór norm, którymi kierujemy się w procesie obsługi reklamacji naszych Klientów.

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

Zasady rozpatrywania reklamacji są zgodne z aktualnie obowiązującymi przepisami rangi ustawowej a także innymi regulacjami obowiązującymi Towarzystwa i podlegają okresowym aktualizacjom.

Rozpatrywanie reklamacji 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 oparciu o przeprowadzane okresowo analizy reklamacji 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. Jedyny wymóg dotyczący reklamacji, poza opisaniem przyczyny reklamacji, 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.

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

Reklamacje mogą być zgłaszane do Departamentu Obsługi Reklamacji:

- pisemnie,
- z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej 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 osobiście lub działając za pośrednictwem pełnomocnika na podstawie stosownego pełnomocnictwa.

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

Dokumenty dotyczące reklamacji 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 mają prawo do zapoznawania się z dokumentacją zgromadzoną w sprawie będącą źródłem reklamacji.

Komunikacja z Klientami

Odpowiedzi na reklamacje udzielane są listem poleconym na adres wskazany przez Klienta.

Odpowiedź może zostać przekazana drogą elektroniczną na wyraźne życzenie Klienta wskazane w treści złożonej reklamacji.

Treść odpowiedzi na reklamację 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 rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 kalendarzowych dni licząc od dnia ich wpływu.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia 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 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.

Klienci mogą zwracać się o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami oraz korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

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.