

Procedura obsługi ubezpieczenia (dalej: Procedura)

Niniejsza Procedura określa zasady współpracy pomiędzy TU Europa S.A. a **Przedsiębiorcą** oraz zasady obsługi ubezpieczenia.

I. Analiza potrzeb klienta

1. W celu zaproponowania klientowi ubezpieczenia zgodnego z jego wymaganiami i potrzebami, przed zawarciem umowy ubezpieczenia Przedsiębiorca jest zobowiązany do dokonania **analizy potrzeb klienta**.
2. W celu dokonania **analizy potrzeb klienta** w zakresie ochrony ubezpieczeniowej Przedsiębiorca zobowiązany jest do stosowania **Wytycznych do dokonania analizy potrzeb klienta w ubezpieczeniach turystycznych**, stanowiących załącznik nr 1 do Procedury.

II. Obowiązki informacyjne Przedsiębiorcy w zakresie danych osobowych

1. Przedsiębiorca zobowiązany jest do przekazywania klientom **Karty Informacyjnej RODO** (dokumentu zawierającego informacje na temat celów i zasad przetwarzania danych przez TU Europa S.A. wynikające z art. 13 Rozporządzenia 2016/679) przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.
2. Przedsiębiorca podczas pozyskiwania danych osobowych klientów zobowiązany jest do przekazania klientom Karty Informacyjnej RODO niezależnie od daty zawarcia umowy ubezpieczenia.
3. W przypadku przesyłania przez Przedsiębiorcę, jakiegokolwiek elektronicznej korespondencji mogącej zawierać dane osobowe, Przedsiębiorca zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia takich danych przed dostępem osób nieuprawnionych, np. poprzez ich zaszyfrowanie.

III. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Dystrybucja stacjonarna

- 1) Przedsiębiorca jest zobowiązany do przekazania klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia właściwego **Dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym**.
- 2) Przedsiębiorca jest zobowiązany do doręczenia klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia **Ogólnych Warunków Ubezpieczenia**.
- 3) Po dokonaniu analizy potrzeb klienta, zaproponowaniu zawarcia umowy ubezpieczenia zgodnie z wymaganiami i potrzebami klienta oraz realizacji obowiązków, o których mowa w ust. 1-2, Przedsiębiorca wystawia polisy we wskazanym przez TU Europa S.A. systemie sprzedażowym. Po wygenerowaniu numeru polisy w systemie sprzedażowym, system sprzedażowy przekazuje automatycznie do TU Europa S.A. zgłoszenie osób fizycznych spełniających warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową, celem objęcia ubezpieczeniem.
- 4) Przedsiębiorca wystawia polisy w dwóch egzemplarzach, po jednym dla ubezpieczającego i Przedsiębiorcy. W przypadku, gdy polisa jest wymaganym załącznikiem do wniosku wizowego, Przedsiębiorca wystawia dodatkowo trzeci egzemplarz polisy dla Konsulatu.
- 5) Przedsiębiorca archiwizuje wszystkie wystawione polisy przez okres trwania Umowy oraz po jej zakończeniu, w terminach obowiązujących TU Europa S.A. wynikających z przepisów prawa polskiego oraz udostępnia niniejsze dokumenty na każde żądanie TU Europa S.A. Polisy przechowywane przez Przedsiębiorcę muszą być opatrzone podpisem ubezpieczającego.
- 6) W celu skorygowania treści wskazanych na polisie, za wyjątkiem sumy ubezpieczenia oraz składki, Przedsiębiorca zgłasza drogą elektroniczną do TU Europa S.A. na adres **turystyka.bp@tueuropa.pl** informację o błędzie. W odpowiedzi Przedsiębiorca otrzymuje drogą elektroniczną aneks/sprostowanie, który drukuje i przekazuje ubezpieczającemu.

2. Dystrybucja online

- 1) Przedsiębiorca na swojej stronie internetowej umieszcza informacje o produktach TU Europa S.A. wraz z informacją o możliwości zakupu ubezpieczenia online.
- 2) Formularz zakupu ubezpieczenia pozwala klientowi na dopasowanie produktu do jego potrzeb i wymagań oraz zapoznanie się niezbędnymi dokumentami.
- 3) W przypadku pytań lub wątpliwości klienta w zakresie produktu lub procesu zakupu ubezpieczenia, Przedsiębiorca wyczerpująco na nie odpowiada, dokonuje analizy potrzeb klienta, weryfikuje czy klient znajduje się w grupie docelowej produktu i służy pomocą w procesie zakupu ubezpieczenia.

IV. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

1. Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie określonym w OWU.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia ubezpieczający może złożyć do TU Europa S.A. w formie:
 - 1) pisemnej wysłane na adres TU Europa S.A.,
 - 2) telefonicznej pod numerem infolinii TU Europa S.A. 71 36 92 887,
 - 3) elektronicznej na adres e-mail: turystyka.bp@tueuropa.pl .
3. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia do **Przedsiębiorcy** w formie pisemnej lub elektronicznej, **Przedsiębiorca** jest zobowiązany do przesłania niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu **7 dni roboczych**, skanu dokumentu do TU Europa S.A. na adres e-mail: turystyka.bp@tueuropa.pl , zgodnie z rozdz. II ust. 3. oraz jeśli odstąpienie zostało przesłane do **Przedsiębiorcy** pocztą, skan koperty z widoczną datą wysłania oświadczenia.
4. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia do TU Europa S.A. w formie pisemnej lub elektronicznej, TU Europa S.A. jest zobowiązane do przesłania niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu **3 dni roboczych**, skanu dokumentu do **Przedsiębiorcy** na adres e-mail wskazany przez **Przedsiębiorcę**.
5. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nastąpi z dniem doręczenia przez ubezpieczającego oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia lub z dniem złożenia dyspozycji odstąpienia od umowy ubezpieczenia e-mailem albo telefonicznie.

V. Wskazanie uprawnionych do umowy ubezpieczenia

1. Ubezpieczony może w każdym czasie wskazać, zmienić lub odwołać wskazanie uprawnionego, zawiadamiając o tym TU Europa S.A. w formie pisemnej na adres TU Europa S.A.
2. W przypadku złożenia oświadczenia woli o wskazaniu uprawnionych do umowy ubezpieczenia do **Przedsiębiorcy**, **Przedsiębiorca** jest zobowiązany do przesłania niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu **7 dni roboczych** skanu dokumentu do TU Europa S.A. na adres e-mail: turystyka.bp@tueuropa.pl , zgodnie z rozdz. II ust. 3.

VI. Reklamacje

1. W przypadku wyrażenia takiej woli przez klienta, Przedsiębiorca zobowiązany jest do przyjmowania reklamacji zawierających zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TU Europa S.A. lub wykonywanej przez niego działalności oraz reklamacji związanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji, Przedsiębiorca zobowiązany jest do niezwłocznego, jednak nie później niż w terminie **3 dni kalendarzowych** licząc od dnia otrzymania reklamacji, przekazania jej do TU Europa S.A. Przekazanie reklamacji następuje w formie elektronicznej poprzez wysłanie:

- 1) skanu reklamacji złożonej pisemnie lub
 - 2) informacji o treści reklamacji złożonej ustnie lub
 - 3) pliku z nagraniem reklamacji przyjętej drogą telefoniczną lub
 - 4) oryginalnej wiadomości z reklamacją, otrzymaną od klienta drogą mailową na adres e-mail: reklamacje@tueuropa.pl, zgodnie z rozdz. II ust. 3.
3. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się od dnia złożenia jej Przedsiębiorcy.
 4. Przedsiębiorca zobowiązuje się do udostępniania klientom Zasad rozpatrywania reklamacji w Grupie Europa oraz formularza zgłoszenia reklamacji. Aktualne Zasady rozpatrywania reklamacji w Grupie Europa oraz formularz zgłoszenia reklamacji dostępne są na stronie internetowej TU Europa S.A.
 5. W przypadku opóźnienia w przekazaniu lub nieprzekazaniu reklamacji do TU Europa S.A. umożliwiającym terminowe udzielenie odpowiedzi na reklamację, odpowiedzialność za skutki niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji przez TU Europa S.A. ponosi Przedsiębiorca.
 6. W przypadku niemożności samodzielnego wyjaśnienia reklamacji, TU Europa S.A. zwróci się do Przedsiębiorcy o stosowne wyjaśnienia. Przedsiębiorca bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 5 dni kalendarzowych, przedstawi stosowne wyjaśnienia TU Europa S.A.

VII. Dyspozycje klienta związane z ochroną danych osobowych

1. W przypadku złożenia przez klienta wniosku/pisma dotyczącego przetwarzania jego danych osobowych, Przedsiębiorca zobowiązany jest do niezwłocznego, jednak nie później niż w terminie **3 dni kalendarzowych** licząc od dnia otrzymania wniosku/pisma, przekazania go do TU Europa S.A. Przekazanie żądania/pisma następuje w formie elektronicznej poprzez wysłanie:
 - 1) skanu wniosku/pisma złożonego pisemnie lub
 - 2) informacji o treści wniosku złożonego ustnie lub
 - 3) pliku z nagraniem wniosku przyjętego drogą telefoniczną lub
 - 4) oryginalnej wiadomości z wnioskiem, otrzymanej od klienta drogą mailową na adres e-mail: portal@tueuropa.pl, zgodnie z rozdz. II ust. 3.
2. Przedsiębiorca zobowiązuje się w imieniu TU Europa S.A. podać osobie, której dane dotyczą podczas pozyskiwania jej danych osobowych wszystkie informacje, o których mowa art. 13 Rozporządzenia 2016/679.
3. W przypadku opóźnienia w przekazaniu lub nieprzekazaniu wniosku do TU Europa S.A. umożliwiającego terminowe udzielenie odpowiedzi, odpowiedzialność za skutki z tym związane ponosi podmiot z winy którego powstało uchybienie.
4. W przypadku niemożności samodzielnego udzielenia odpowiedzi na wniosek, TU Europa S.A. zwróci się do Przedsiębiorcy o stosowne wyjaśnienia. Przedsiębiorca bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 5 dni kalendarzowych, przedstawi stosowne wyjaśnienia TU Europa S.A.

Załączniki do Procedury:

- 1) *Wytyczne do dokonania analizy potrzeb klienta w ubezpieczeniach turystycznych.*