

Formularz zgłoszenia reklamacji/skargi

Protokół ustnego przyjęcia reklamacji/skargi

Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.

1. Dane osoby składającej reklamację/skargę:

1.1. Imię i Nazwisko

1.2. Numer PESEL

Adres do korespondencji

1.3. Kod pocztowy

1.4. Miejscowość:

1.5. Ulica

1.6. Nr domu

1.7. Nr lokalu

1.8. Telefon

1.9. Adres e-mail

2. Czy Osoba zgłaszająca reklamację jest Ubezpieczonym

TAK NIE

3. Oczekiwana forma odpowiedzi

odpowiedź pisemna odpowiedź mailowa

4. Sposób zawarcia umowy ubezpieczenia / przystąpienia do ubezpieczenia

Indywidualnie w TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A.

Pośrednik finansowy:

Bank

Inny

Agent

5. Obszar, którego dotyczy reklamacja

Odszkodowania lub świadczenia – numer sprawy

Obsługa przez podmioty działające w imieniu TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A.

Działanie agenta

Produkt, warunki ubezpieczenia

Produkt inwestycyjny – numer certyfikatu

Składka ubezpieczeniowa – numer polisy

Inne obszary (jakie)

6. Treść reklamacji/skargi:

7. Załączniki do formularza:

TAK NIE

Krótki opis cech dokumentów stanowiących załączniki do formularza (np. zdjęcia, kosztorysy)

8. Oświadczenia:

- Przyjmuję do wiadomości fakt, że administratorem moich danych osobowych będzie TU Europa S.A. lub TU na Życie Europa S.A., których siedziba znajduje się we Wrocławiu przy ul. Gwiaździstej 62, przy czym administratorem moich danych osobowych będzie wyłącznie tylko ta z ww. spółek, która będzie realizowała proces obsługi reklamacji/skargi.
- Moje dane osobowe będą przetwarzane przez administratora w celu i zakresie niezbędnym do obsługi reklamacji/skargi.
- Mam prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania oraz przyjmuję do wiadomości fakt, że przetwarzanie danych w celach innych niż związane z obsługą reklamacji/skargi wymaga mojej uprzedniej zgody.

9. Podpis osoby składającej reklamację/skargę:

Imię i Nazwisko	Miejscowość	Własnoręczny podpis Osoby składającej reklamację
<input type="text"/>	<input type="text"/> Data <input type="text"/>	<input type="text"/>

10. Potwierdzenie przyjęcia formularza przez pracownika TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A. lub osobę/podmiot działający w ich imieniu

Potwierdzam zgodność danych osobowych Osoby składającej reklamację/skargę z okazanym dokumentem tożsamości oraz własnoręcznie złożony podpis.

Imię i Nazwisko	Miejscowość	pieczęć służbowa, podpis pracownika TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A. lub osoby działającej w ich imieniu przyjmującego reklamację:
<input type="text"/>	<input type="text"/> Data <input type="text"/>	<input type="text"/>

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

Ubezpieczony, uprawniony może na podstawie art. 31 ust. 1 Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) w związku z art. 37 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2016 r. poz. 892) zwrócić się o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpić w trybie art. 33 ust. 1 w/w Ustawy z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego 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.

Informujemy, że wnioski o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami z mocy art. 64 ust 2 Ustawy z dnia 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 r. poz. 1348) będą realizowane od dnia 1 stycznia 2016 r.

Na podstawie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wdrażającej dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, str. 63) Towarzystwo od dnia 10 stycznia 2017 r. daje konsumentom możliwość dobrowolnego składania wniosków o rozstrzygnięcie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygnięcia sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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

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

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i 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.