



**Informacja o Procedurze Reklamacyjnej
obowiązującej w
Towarzystwie Ubezpieczeń ZDROWIE S.A.**

Wersja I

Przyjęta Uchwałą Zarządu TU ZDROWIE S.A.
nr UZ/48/2015 w dniu 12.10.2015 r.
obowiązuje od dnia 12.10.2015 r.

Spis treści

1. DEFINICJE	3
2. SKŁADANIE REKLAMACJI	3
3. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	4
4. TRYB ODWOŁAWCZY	5



I. Definicje

Ilekoć w dalszej części Informacji o Procedurze Reklamacyjnej mowa będzie o wskazanych poniżej terminach, należy przez nie rozumieć odpowiednią treść zawartą w przypadku każdego terminu po myślniku:

- I.1 TU ZDROWIE – Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE Spółka Akcyjna, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000362027, posiadająca numer NIP: 5862257567, posiadająca numer REGON: 221064894.
- I.2 REKLAMACJA – wystąpienie skierowane do TU ZDROWIE przez jego KLIENTA, w którym KLIENT zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez TU ZDROWIE.
- I.3 ODWOŁANIE – wystąpienie skierowane do Zarządu TU ZDROWIE przez jego KLIENTA, w którym KLIENT zgłasza zastrzeżenia dotyczące rozpoznania REKLAMACJI.
- I.4 KLIENT – osobą fizyczną będącą ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia zawartej z TU ZDROWIE.
- I.5 TRWAŁY NOŚNIK INFORMACJI – nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

2. Składanie REKLAMACJI

- 2.1 REKLAMACJA może być złożona w każdej jednostce TU ZDROWIE.
- 2.2 REKLAMACJA może być złożona:
 - 2.2.1 w formie pisemnej - osobiście, w jednostce TU ZDROWIE obsługującej KLIENTÓW, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529) na adres: Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE S.A., ulica Śląska 21, 81-319 Gdynia, dodatkowe oznaczenie na kopercie: REKLAMACJA – usprawni procedurę rozpatrywania REKLAMACJI;
 - 2.2.2 ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty KLIENTA w jednostce TU ZDROWIE;
 - 2.2.3 w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres email: reklamacje@tuzdrowie.pl.

2.3 REKLAMACJA powinna zawierać:

- 2.3.1 oznaczenie REKLAMACJA,
- 2.3.2 imię i nazwisko KLIENTA,
- 2.3.3 adres KLIENTA do korespondencji,
- 2.3.4 adres e-mail KLIENTA,
- 2.3.5 numer PESEL KLIENTA,
- 2.3.6 datę i numer umowy ubezpieczenia zawartej z TU ZDROWIE,
- 2.3.7 datę i numer polisy ubezpieczeniowej potwierdzającej zawarcie umowy z TU ZDROWIE,
- 2.3.8 wskazanie wariantu ubezpieczenia, z którego korzysta KLIENT i którego dotyczy REKLAMACJA,
- 2.3.9 opis nieprawidłowości w działalności TU ZDROWIE, których dotyczy REKLAMACJA,
- 2.3.10 wskazanie o co wnosi KLIENT składający REKLAMACJĘ,
- 2.3.11 wskazanie czy KLIENT wnosi o dostarczenie odpowiedzi na REKLAMACJĘ drogą elektroniczną,
- 2.3.12 podpis KLIENTA.

2.4 REKLAMACJE niezawierające danych, o których mowa w punkcie 2.3 będą rozpatrywane przez TU ZDROWIE w takim zakresie w jakim będzie to możliwe. Brak wskazania przez KLIENTA danych kontaktowych może uniemożliwić dostarczenie odpowiedzi na REKLAMACJĘ.

3. Tryb rozpatrywania REKLAMACJI

- 3.1 Po złożeniu przez KLIENTA REKLAMACJI, TU ZDROWIE rozpatruje REKLAMACJĘ i udziela KLIENTOWI odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego TRWAŁEGO NOŚNIKA INFORMACJI.
- 3.2 Odpowiedź na REKLAMACJĘ TU ZDROWIE może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek KLIENTA.
- 3.3 Odpowiedzi na REKLAMACJĘ należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania REKLAMACJI. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 3.4 W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie REKLAMACJI i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie 3.3 TU ZDROWIE w informacji przekazywanej KLIENTOWI, który wystąpił z REKLAMACJĄ:

- 3.4.1 wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 3.4.2 wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3.4.3 określa przewidywany termin rozpatrzenia REKLAMACJI i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania REKLAMACJI.
- 3.5 Przy rozpatrywaniu REKLAMACJI TU ZDROWIE może gromadzić niezbędne dokumenty i przeprowadzać inne dowody zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 3.6 W przypadku niedotrzymania terminu określonego w punkcie 3.3, a w określonych przypadkach terminu określonego w punkcie 3.4 REKLAMACJĘ uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą KLIENTA.
- 3.7 Odpowiedź na REKLAMACJĘ powinna zawierać w szczególności:
- 3.7.1 uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że REKLAMACJA została rozpatrzona zgodnie z wolą KLIENTA;
 - 3.7.2 wyczerpującą informację na temat stanowiska TU ZDROWIE w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3.7.3 imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 3.7.4 określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w REKLAMACJI rozpatrzonej zgodnie z wolą KLIENTA zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 3.8 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z REKLAMACJI KLIENTA treść odpowiedzi na REKLAMACJĘ powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- 3.8.1 odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego ODWOŁANIA;
 - 3.8.2 wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3.8.3 wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

4. Tryb odwoławczy

- 4.1 KLIENT może odwołać się od odpowiedzi na REKLAMACJĘ.
- 4.2 ODWOŁANIE wnosi się do Zarządu TU ZDROWIE w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez KLIENTA odpowiedzi na REKLAMACJĘ. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie ODWOŁANIA przed upływem tego terminu.
- 4.3 ODWOŁANIE może być złożone TU ZDROWIE:

- 4.3.1 w formie pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529) na adres: Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE S.A. – Biuro Zarządu, ulica Śląska 21, 81-319 Gdynia, dodatkowe oznaczenie na kopercie: ODWOŁANIE – usprawni procedurę rozpatrywania ODWOŁANIA;
- 4.3.2 w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres email: reklamacje@tuzdrowie.pl.
- 4.4 ODWOŁANIE powinno wskazywać zaskarżoną odpowiedź na REKLAMACJĘ oraz przyczyny, z powodu których KLIENT kwestionuje odpowiedź na REKLAMACJĘ.
- 4.5 Po złożeniu ODWOŁANIA, TU ZDROWIE rozpatruje ODWOŁANIE i udziela składającemu ODWOŁANIE odpowiedzi w formie decyzji w postaci pisemnej lub za pośrednictwem poczty e-mail.
- 4.6 Odpowiedzi na ODWOŁANIE należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania ODWOŁANIA. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 4.7 Jeżeli rozpatrzenie ODWOŁANIA w powyższym terminie nie jest możliwe, TU ZDROWIE wysyła KLIENTOWI przed upływem tego terminu informację o tym, że rozpoznanie ODWOŁANIA nie jest możliwe w terminie trzydziestodniowym ze wskazaniem przyczyn opóźnienia oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia odwołania.
- 4.8 Jeżeli ODWOŁANIE zostało wniesione po terminie wskazanym w punkcie 4.2 Zarząd TU ZDROWIE może, lecz nie musi, rozpoznać ODWOŁANIE.
- 4.9 Przy rozpatrywaniu ODWOŁANIA TU ZDROWIE może gromadzić niezbędne dokumenty i przeprowadzać inne dowody zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 4.10 W wyniku rozpatrzenia ODWOŁANIA TU ZDROWIE wydaje decyzję uwzględniającą ODWOŁANIE lub odmawiającą uwzględnienia ODWOŁANIA. W przypadku uwzględnienia ODWOŁANIA TU ZDROWIE zmienia odpowiedź na REKLAMACJĘ, w stosunku do której wniesiono ODWOŁANIE.

5. Nieuwzględnienie REKLAMACJI – możliwość dalszych działań

- 5.1 W przypadku nieuwzględnienia REKLAMACJI, niezależnie od możliwości wniesienia ODWOŁANIA,
- 5.2 wnoszący REKLAMACJĘ ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;

5.3 wnoszący REKLAMACJĘ ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. W takim wypadku podmiotem, który powinien być pozwany jest Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE Spółka Akcyjna, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000362027, posiadająca numer NIP: 5862257567, posiadająca numer REGON: 221064894. Sądem miejscowo właściwym do rozpoznania sprawy będzie Sąd Rejonowy w Gdyni (Plac Konstytucji 5, 81-354 Gdynia) – w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 75.000 zł albo Sąd Okręgowy w Gdańsku (adres: Nowe Ogrody 30/34, 80-803 Gdańsk) – w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu przewyższa kwotę 75.000 zł. Zamiast przed wskazanymi wyżej sądami, powództwo może zostać wytoczone przed sądem rejonowym (jeżeli wartości przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 75.000 zł) lub sądem okręgowym (jeżeli wartość przedmiotu sporu przewyższa kwotę 75.000 zł) właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.