



**Informacja o procedurze przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skargi
w
TUZ Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych**

I. Miejsce składania reklamacji

1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej TUZ TUW obsługującej Klienta.

II. Formy składania reklamacji

1. Klienci mogą złożyć reklamację w następujących formach:

1) pisemnej:

- a) osobiście w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta albo
- b) przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres siedziby TUZ TUW (Centrali) lub każdej jednostki terenowej TUZ TUW;

2) ustnie:

- a) telefonicznie na numer (+48) 22 441 57 57 albo
- b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej TUZ TUW zajmującej się obsługą Klienta;

3) pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tuz.pl.

2. Wykaz wszystkich jednostek organizacyjnych (Centrali oraz jednostek terenowych TUZ TUW) wraz z danymi kontaktowymi dostępny jest na stronie internetowej: www.tuz.pl.

Adres siedziby TUZ TUW mieści się w Warszawie (02-690) przy ul. Bokserskiej 66.

III. Termin rozpatrzenia reklamacji:

1. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, TUZ TUW przekaże Klientowi, który wystąpił z reklamacją, informację w której:

- 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
- 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

IV. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji:

1. Odpowiedź na reklamację wniesioną przez Klienta zostanie udzielona w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, wysłana przesyłką pocztową lub listem poleconym wysłanym na adres wskazany przez Klienta.

2. Na wyłączny wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.