



**Regulamin  
określający tryb rozpatrywania reklamacji  
w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym**

## **SPIS TREŚCI**

ROZDZIAŁ I	CEL, PRZEDMIOT I ZAKRES REGULAMINU ORAZ DEFINICJE STOSOWANE W REGULAMINIE	2
ROZDZIAŁ II	FORMA, ZAKRES I MIEJSCE SKŁADANIA REKLAMACJI	3
ROZDZIAŁ III	ZASADY I TERMIN UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE	4
ROZDZIAŁ IV	MONITOROWANIE I RAPORTOWANIE REKLAMACJI	6

## **ROZDZIAŁ I**

### **CEL, PRZEDMIOT I ZAKRES REGULAMINU ORAZ DEFINICJE STOSOWANE W REGULAMINIE**

#### **1. Cel Regulaminu**

Celem Regulaminu jest zapewnienie, że wszystkie reklamacje wpływające do Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, a dotyczące zastrzeżeń zgłaszanych wobec decyzji podejmowanych w procesie zaspokajania roszczeń klientów, będą odpowiednio rejestrowane, rozpatrywane, monitorowane i wykorzystywane do doskonalenia procesów stanowiących przedmiot reklamacji.

Regulamin powstał w oparciu o zapisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015r. poz. 1348).

#### **2. Przedmiot i zakres Regulaminu**

Przedmiotem Regulaminu jest określenie trybu postępowania pracowników Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego w przypadku reklamacji, które zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, stanowią zastrzeżenia klienta do świadczonych przez UFG usług, a w szczególności procesu zaspokajania roszczeń. Procedura ustala jednolity sposób rejestrowania, terminy i tryb rozpatrywania reklamacji, zasady monitorowania procesu ich obsługi oraz niezbędną sprawozdawczość w tym zakresie.

Niniejszy regulamin nie ma zastosowania do postępowania:

- w sprawach kontroli spełnienia obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, OC rolników oraz opłaty za niespełnienie tego obowiązku,
- w sprawach roszczeń regresowych UFG wobec nieubezpieczonych sprawców szkód oraz osób, które nie dopełniły obowiązku zawarcia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych bądź OC rolników,
- w sprawach udostępniania danych gromadzonych w ramach pełnionej funkcji Ośrodka Informacji .

#### **3. Definicje stosowane w Regulaminie**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**UFG, Fundusz** – Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny,

**Ustawa o RzF** - ustawa z dnia 05 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,

**Klient** - osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK (Dz. U. z 2013 r. poz. 392 z późn. zm.) od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (zgodnie z art. 2 ust. 1 pkt b Ustawy o RzF),

**Reklamacja** – wystąpienie skierowane do UFG przez jego klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług, a w szczególności decyzji podjętych w procesie zaspokajania roszczeń klientów (zgodnie z art. 2 ust. 2 Ustawy o RzF),

**Przesyłka pocztowa** – korespondencja opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi (zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe),

**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 (zgodnie z art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych).

## **ROZDZIAŁ II**

### **FORMA, ZAKRES I MIEJSCE SKŁADANIA REKLAMACJI**

1. Reklamacje do UFG składa się w formach przewidzianych w ustawie z dnia 05 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Na podstawie art. 3 ust. 1 pkt 3 Ustawy o RzF UFG nie przyjmuje reklamacji w formie elektronicznej, przesyłanych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacje składane osobiście podczas wizyty klienta w siedzibie UFG, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 1) ustawy o RzF, sporządzane są w formie protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Reklamacje te odbierane są od klienta przez pracownika UFG, w godzinach pracy Funduszu.
4. Reklamacje składane pisemnie w formie przesyłki pocztowej, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt. 1) ustawy o RzF, powinny być kierowane na adres siedziby Funduszu tj. ul. Płocka 9/11, 01-231 Warszawa.
5. Reklamacje telefoniczne, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt. 20 ustawy o RzF, mogą być składane jedynie pod numerem telefonu +48 22 53 96 100 w godzinach pracy Funduszu.
6. Klient otrzymuje informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji, najpóźniej w terminie 7 dni od dnia otrzymania akt szkody od zakładu ubezpieczeń, w którym klient zgłosił szkodę do UFG. Pismo winno zawierać następujące informacje:
  - a. miejsce i formę złożenia reklamacji,
  - b. termin rozpatrzenia reklamacji,

- c. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w następującym brzmieniu:  
*„Na podstawie zapisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny uprzejmie informuje, iż:*
- *reklamacje mogą być składane jedynie w formie pisemnej bądź ustnie,*
  - *termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację wynosi 30 dni, z zastrzeżeniem art. 7 ww. ustawy, nie dłużej jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji,*
  - *odpowiedź na złożoną reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji”.*
7. W przypadku przesyłania reklamacji w formie elektronicznej na którykolwiek z adresów mailowych UFG (ogólny lub imienny), po wejściu w życie niniejszego Regulaminu, klient będzie niezwłocznie informowany o braku takiej możliwości komunikatem:  
*„Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny uprzejmie informuje, iż na podstawie art. 3 ust. 1 pkt 3) ustawy o z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, nie przewiduje możliwości składania reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Reklamacje mogą być składane jedynie w formie pisemnej osobiście w siedzibie UFG albo w postaci przesyłki pocztowej lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie UFG”.*
8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście w siedzibie UFG, odpowiedzialny za jej odebranie pracownik Biura Obsługi Klienta zobowiązany jest potwierdzić złożenie reklamacji.

## ROZDZIAŁ III

### ZASADY I TERMIN UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

#### 1. Obieg reklamacji wpływających od klienta lub jego pełnomocnika

Reklamacja złożona przez klienta podlega:

- a. rejestracji w systemie kancelaryjnym,
- b. przekazaniu zadania do systemu merytorycznego,
- c. obsłudze zadania przez osobę ewidencjonującą i włączeniu reklamacji do właściwej sprawy merytorycznej.

#### 2. Termin odpowiedzi na reklamacje.

1. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Dla zachowania terminu konieczne jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Fundusz zobowiązany jest przed upływem tego terminu poinformować klienta, który wystąpił z reklamacją:
  - a. o przyczynach opóźnienia,
  - b. wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c. określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### 3. Wymogi dotyczące treści odpowiedzi na reklamację.

1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Funduszu co do podniesionych w reklamacji zastrzeżeń,
  - c. wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego,
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. W przypadku rozpatrzenia reklamacji dotyczącej wysokości odszkodowania lub świadczenia zgodnie z wolą klienta, termin na realizację wypłaty wynosi 14 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta, odpowiedź winna zawierać pouczenie o możliwości:
  - a. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
  - b. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,w postaci klauzuli o następującym brzmieniu:

*„Z obowiązku prawnego informujemy, że jeżeli poszkodowany/a nie zgadza się z powyższymi ustaleniami może:*

- *wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego,*
- *skorzystać z instytucji mediacji, pozasądowego postępowania przy Rzeczniku Finansowym w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego, albo sądu polubownego,*
- *wystąpić przeciwko Ubezpieczeniowemu Funduszowi Gwarancyjnemu na drogę sądową, przy czym powództwo może zostać wytoczone według przepisów o właściwości ogólnej, bądź przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby poszkodowanego lub uprawnionego.*

*Na podstawie zapisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym informujemy ponadto, iż Fundusz nie przewiduje możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację”.*

4. Po rozpatrzeniu reklamacji przez UFG odpowiedź udzielana jest w postaci dokumentu papierowego przesyłanego klientowi pocztą na wskazany przez niego adres lub - o ile tak umówiono się wcześniej - wydawana klientowi w siedzibie Funduszu za stosownym potwierdzeniem.
5. Pisemna odpowiedź na reklamację wysyłana jest listem poleconym.
6. Niniejszy Regulamin określający tryb rozpatrywania reklamacji w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym nie przewiduje możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację.
7. Pełna dokumentacja reklamacji wraz z udzieloną odpowiedzią przechowywana jest w systemie merytorycznym, bezpośrednio w aktach sprawy szkodowej której dotyczy.

## **ROZDZIAŁ IV MONITOROWANIE I RAPORTOWANIE REKLAMACJI.**

1. Osobą nadzorującą obszar reklamacji związanych z dochodzeniem roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK (Dz. U. z 2013 r. poz. 392 z późn. zm.) od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego jest Wiceprezes Zarządu UFG nadzorujący pracę Biura Likwidacji Szkód.
2. Dyrektor Biura Likwidacji Szkód odpowiedzialny jest za wdrożenie niniejszego Regulaminu oraz monitorowanie jego realizacji w podległym obszarze. Do najważniejszych zadań w tym zakresie należy:
  - a. dostosowanie i aktualizacja przepisów wewnętrznych do zapisów niniejszego Regulaminu,
  - b. dokonywanie cyklicznej weryfikacji stanu realizacji odpowiedzi na reklamacje,
  - c. opracowywanie sprawozdań, analiz i prezentacji dotyczących stanu reklamacji złożonych bezpośrednio przez klienta lub jego pełnomocnika.
3. W oparciu o treść art. 33 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015r., poz. 1348), UFG corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:
  - a. liczby reklamacji,
  - b. uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji,
  - c. informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.