

*Zatwierdzony Uchwałą nr 139/2015 Zarządu UFG  
z dnia 7 października 2015 r.  
Obowiązuje od dnia 11 października 2015 r.  
Zmieniony Uchwałą nr 156/2015 Zarządu UFG  
z dnia 30 października 2015 r.  
Zmieniony Uchwałą nr UZ/4/30.09.2021 Zarządu UFG  
Z dnia 30 września 2021 r.*

## **Regulamin**

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

## **SPIS TREŚCI**

ROZDZIAŁ I	CEL, PRZEDMIOT I ZAKRES REGULAMINU ORAZ DEFINICJE STOSOWANE W REGULAMINIE	3
ROZDZIAŁ II	FORMA, ZAKRES I MIEJSCE SKŁADANIA REKLAMACJI	4
ROZDZIAŁ III	ZASADY I TERMIN UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE	5
ROZDZIAŁ IV	MONITOROWANIE I RAPORTOWANIE REKLAMACJI	7

## 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, będące zastrzeżeniami do 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 (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 2279 z późn. zm.).

### 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:

- a) **UFG, Fundusz** – Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny,
- b) **Ustawa o RzF** – ustawa z dnia 05 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- c) **Ustawa o ub. obow.** – ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 854 z późn. zm.),
- d) **Klient** – osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów Ustawy o ub. obow. od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (zgodnie z art. 2 ust. 1 pkt b Ustawy o RzF),

- e) **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),
- f) **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),
- g) **Adres do doręczeń elektronicznych** – adres elektroniczny, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344), w przypadku korzystania z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiającą jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług.

## 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. Reklamacje składane na piśmie 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.
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 telefoniczne, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt. 2 ustawy o RzF, mogą być składane jedynie pod numerem telefonu +48 22 53 96 100 w godzinach pracy Funduszu.
5. Reklamacje w postaci elektronicznej można kierować wyłącznie na adres e-mail reklamacje@ufg.pl.
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:

*„Z obowiązku prawnego informujemy, że mają Państwo prawo do złożenia reklamacji. Na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym:*

- reklamacje mogą być składane na piśmie w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy, ustnie bądź w postaci elektronicznej,
  - reklamacje w postaci elektronicznej można składać wyłącznie na adres reklamacje@ufg.pl,
  - reklamacje telefonicznie można składać jedynie pod numerem 22 539 61 00,
  - 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 na piśmie, a dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście w siedzibie UFG, odpowiedzialny za jej odebranie pracownik Departamentu 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 systemach UFG,
- b) przekazaniu zadania do Modułu Likwidacji Szkód,
- c) włączeniu reklamacji do właściwej sprawy merytorycznej i jej obsłudze.

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, odpowiedź udzielana jest klientowi na piśmie i dostarczana:
  - a) w postaci przesyłki pocztowej poleconej na wskazany przez niego adres,
  - b) wydawana klientowi w siedzibie Funduszu za stosownym potwierdzeniem, o ile tak umówiono się wcześniej,
  - c) pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
5. Niniejszy Regulamin określający tryb rozpatrywania reklamacji w Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym nie przewiduje możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację.
6. Dokumentacja dotycząca reklamacji wraz z udzieloną odpowiedzią, przechowywana jest w systemie informatycznym, 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 o ub. obow. od UFG jest Wiceprezes Zarządu UFG nadzorujący pracę Departamentu Likwidacji Szkód.
2. Dyrektor Departamentu 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.

Załącznik nr 1

## Protokół przyjęcia reklamacji

Data i miejsce: .....

Imię i nazwisko wnoszącego reklamację	
Adres	
Telefon kontaktowy	
E-mail	
Nr szkody	
Dane Pełnomocnika*	
Telefon kontaktowy Pełnomocnika*	
E-mail Pełnomocnika*	
Opis reklamacji	
Informacje dodatkowe	
Podpis osoby składającej reklamację:	



Podpis osoby przyjmującej reklamację:

\* jeżeli występuje z reklamacją w imieniu klienta