

Zasady przyjmowania skarg

Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje interesy: ubezpieczonych i uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych i uczestników pracowniczych programów emerytalnych. W sytuacji, gdy Państwa zdaniem zakład ubezpieczeń, powszechne towarzystwo emerytalne lub podmiot zarządzający pracowniczym programem emerytalnym naruszył prawo lub interesy ubezpieczonych, można wystąpić o pomoc do Rzecznika Ubezpieczonych.

Najczęstsze o problemy to:

- całkowite lub częściowe odmówienie uznania roszczeń o odszkodowanie (świadczenie), opieszale prowadzenia postępowania odszkodowawczego, co spowodowało nieterminowe
- zaspokojenie roszczeń,
- odmowa udostępnienia akt szkodowych,
- odmowa przesłania kopii umowy przystąpienia do otwartego funduszu emerytalnego,
- zawarcie umowy członkostwa w funduszu emerytalnego pod wpływem błędu (utrata uprawnień do
- wcześniejszego przejścia na emeryturę),
- nieterminowe przekazywanie składek do funduszu ubezpieczeniowego.

Aby w takich, bądź w podobnych sporach z towarzystwem ubezpieczeń Rzecznik Ubezpieczonych mógł podjąć interwencję, należy złożyć w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych skargę w formie pisemnej.

Korespondencję należy adresować

**Rzecznik Ubezpieczonych
dr Stanisław Rogowski
al. Jerozolimskie 44
00-024 Warszawa**

lub

**Biuro Rzecznika
Ubezpieczonych
al. Jerozolimskie 44
00-024 Warszawa**

W skardze należy podać swoje dane:

- imię, nazwisko,
- adres zamieszkania bądź adres do korespondencji,
- nr telefonu,

- w przypadku członka funduszu emerytalnego również nr: PESEL, NIP oraz rachunku w OFE.

Jeżeli występujemy w czyimś imieniu należy dołączyć pełnomocnictwo, które upoważnia do reprezentowania danej osoby.

W skardze należy w zwięzłej i krótkiej formie przedstawić stan faktyczny dotyczący szkody i działań z nią związanych, jak również:

- dlaczego nie zgadzamy się ze stanowiskiem zakładu ubezpieczeń/powszechnego towarzystwa emerytalnego,
- podać argumenty potwierdzające swoje roszczenia w stosunku do firmy ubezpieczeniowej/towarzystwa ubezpieczeniowego,
- przedstawić swoje oczekiwania wobec Rzecznika Ubezpieczonych odnoszące się do sposobu załatwienia sprawy, tzn. czy ma być to podjęcie interwencji w zakładzie ubezpieczeń/powszechnym towarzystwie emerytalnym, czy też opinia prawna dotycząca przedmiotowej sprawy.

Wszelkie spostrzeżenia i uwagi dotyczące sposobu załatwienia przez zakład ubezpieczeń Państwa roszczeń są cennymi wskazówkami dla Rzecznika Ubezpieczonych w rozpatrywaniu indywidualnych spraw jak również w kwestii traktowania konsumentów usługi ubezpieczeniowej/członków otwartych funduszy emerytalnych.

Do skarg, (zażalenia) należy dołączyć, jeśli oczywiście jesteśmy w jej posiadaniu, korespondencję z zakładem ubezpieczeń, bądź inne dokumenty, które będą potwierdzeniem naszych roszczeń. W przypadku braku jakiegokolwiek dokumentacji, należy podać takie informacje jak:

- nazwa firmy, od której dochodzimy roszczeń,
- rodzaj ubezpieczenia,
- numer polisy/rachunku, data i miejsce zdarzenia ubezpieczeniowego.

Brak kompletu danych uniemożliwia bowiem zarówno merytoryczne ustosunkowanie się Rzecznika Ubezpieczonych do przedmiotu sporu,

jak również nie pozwala rozważyć wszczęcia ewentualnej interwencji w sprawie.

Skargi, listy, które wpływają do Biura Rzecznika Ubezpieczonych są przedmiotem analizy ekspertów, którzy, zachowując formę pisemną, na bieżąco informują wnioskodawców o podjętych krokach w danej sprawie.

Rozpatrywanie skarg indywidualnych, stanowi jedną z najobszerniejszych płaszczyzn działania Rzecznika Ubezpieczonych i jego Biura, może jednak ulec to zmianie, gdyż systematycznie rozszerza się działalność Rzecznika Ubezpieczonych jako ważnego ośrodka informacji i edukacji ubezpieczeniowej.

W związku z istniejącymi potrzebami uruchomione zostało poradnictwo ubezpieczeniowe, tzn. dyżury telefoniczne. Codziennie w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych, w określonych godzinach, dyżurują eksperci pod nr telefonu 33 37 328.

Osoby zgłaszające się o pomoc do Rzecznika Ubezpieczonych (telefonicznie) uzyskują poradę prawną, która pozwala im na samodzielne załatwienie sprawy, lub też gdy sytuacja tego wymaga, proponuje się im złożenie w Biurze Rzecznika pisemnej skargi.

Poniżej przedstawiamy plan dyżurów telefonicznych ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych, z zastrzeżeniem iż w nagłych sytuacjach może ulec on zmianie.

Dyżury telefoniczne ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ubezpieczeń gospodarczych Poranne pod nr. tel. (22) 333 73 28

Poniedziałek	Wtorek	Środa	Czwartek	Piątek
10.00 - 13.00	10.00 - 13.00	12.00 - 15.00	10.00 - 13.00	9.00 - 12.00
(3 godz.)	(3 godz.)	(3 godz.)	(3 godz.)	(3 godz.)

**Dyżury telefoniczne ekspertów w Biurze Rzecznika
Ubezpieczonych w zakresie ubezpieczeń gospodarczych
Popołudniowe pod nr. tel. (22) 333 73 28**

Poniedziałek	Wtorek	Środa	Czwartek	Piątek
17.00 - 20.00 (3 godz.)	16.00 - 19.00 (3 godz.)	16.00 - 19.00 (3 godz.)	17.00 - 20.00 (3 godz.)	16.30 - 19.30 (3 godz.)

**Dyżury telefoniczne ekspertów w Biurze Rzecznika
Ubezpieczonych
dla członków Otwartych Funduszy Emerytalnych pod nr. tel. (22)
333 73 26 lub (22) 333 73 27**

Wtorek	Środa	Czwartek	Piątek
13.00 - 15.00 (2 godz.)	13.00 - 15.00 (2 godz.)	13.00 - 15.00 (2 godz.)	13.00 - 15.00 (2 godz.)