

Infolinia

RZECZNIKA PRAW UBEZPIECZONYCH





Rzecznik
Ubezpieczonych

www.rzu.gov.pl

(22) 333 73 28

Dyżur telefoniczny ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych z **zakresu ubezpieczeń gospodarczych** (ubezpieczenia komunikacyjne; na życie; NNW; domów; mieszkań; turystyczne; kredytów; małych i średnich przedsiębiorstw; rolnych).

(22) 333 73 26 lub **(22) 333 73 27**

Dyżur telefoniczny ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych dla członków **Otwartych Funduszy Emerytalnych**, uczestników **Pracowniczych Programów Emerytalnych** oraz osób korzystających z **indywidualnych kont emerytalnych**.

Połączenie jest **płatne**, zgodnie z taryfą operatora.

Dane teleadresowe

Biuro Rzecznika Ubezpieczonych
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
www.rzu.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia skierowana jest do osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

(22) 333 73 28, od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00–16.00 oraz 17.00–19.00; łącznie 10 godzin dziennie.

(22) 333 73 26 lub **(22) 333 73 27** od poniedziałku do piątku w godzinach 11.00–15.00.



Rzecznik Ubezpieczonych

www.rzu.gov.pl

Rzecznik Ubezpieczonych działa na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. nr 124, poz. 1153 z późn. zm.).

Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje interesy osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych.

Do zadań Rzecznika Ubezpieczonych należy między innymi rozpatrywanie skarg w indywidualnych sprawach.

W sytuacji, gdy Państwa zdaniem zakład ubezpieczeń, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, powszechne towarzystwo emerytalne lub podmiot zarządzający pracowniczym programem emerytalnym naruszył prawo lub interes osób, których Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje, możecie wystąpić o pomoc do Rzecznika składając skargę w formie pisemnej bądź zwrócić się o poradę telefoniczną.

W Biurze Rzecznika Ubezpieczonych w określonych godzinach dyżurują eksperci.

- **Telefoniczne dyżury ekspertów z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (komunikacyjne, na życie, mieszkaniowe, turystyczne)**
– Pn.-Pt. w godz. 8.00-18.00 – tel. +48 22 333 73 28
- **Telefoniczne dyżury ekspertów z zakresu zabezpieczenia emerytalnego (otwarte fundusze emerytalne, PPE, IKE, IKZE)**
– Pn.-Pt. w godz. 11.00-15.00 – tel. +48 22 333 73 26

Zapraszamy również do odwiedzin strony internetowej Rzecznika Ubezpieczonych – www.rzu.gov.pl – gdzie znajdą Państwo aktualności z rynku ubezpieczeń oraz szereg użytecznych informacji z zakresu ubezpieczeń gospodarczych i społecznych (baza orzeczeń sądowych, wzory pism i inne).

Informujemy także o możliwości zadawania krótkich zapytań mailowych w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa ubezpieczeniowego i zabezpieczenia emerytalnego – adres **e-mail:** biuro@rzu.gov.pl

**Wszelkie działania podejmowane
przez Rzecznika Ubezpieczonych są BEZPŁATNE.**

Kim są pracownicy Infolinii?

Pracownikami infolinii są etatowi pracownicy Biura Rzecznika Ubezpieczonych oraz osoby współpracujące z Biurem na zasadzie umów cywilno-prawnych. Osoby te są specjalistami, ekspertami z zakresu ubezpieczeń gospodarczych i zabezpieczenia emerytalnego.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Podczas rozmowy telefonicznej eksperci udzielają wskazówek, wyjaśnień i odpowiedzi na poruszane kwestie starając się rozwiązać bieżące problemy z jakimi zwracają się telefonujące osoby. W ramach poradnictwa telefonicznego rozmówcy otrzymują szerszą informację prawno-ubezpieczeniową, stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych w odniesieniu do najczęściej pojawiających się problemów, wytyczne co do dalszego prowadzenia sprawy, a także przykładowe orzeczenia sądów, a zwłaszcza Sądu Najwyższego. Informacje te mogą okazać się dla konsumenta bardzo pomocne w samodzielnym prowadzeniu i załatwieniu sprawy.

Ponadto, w trakcie przeprowadzanych rozmów telefonicznych dyżurujący eksperci często wskazują, gdzie na stronie internetowej Rzecznika można odnaleźć potrzebne, profesjonalne i wyczerpujące informacje w zakresie interesujących konsumentów zagadnień. Informują również o możliwości złożenia pisemnej skargi/wniosku do Biura Rzecznika Ubezpieczonych z prośbą o zbadanie sprawy, a także przedstawiają zasady i tryb rozpatrywania wniesionej skargi.

Ekspertki wskazują na możliwość złożenia zapytania w formie elektronicznej w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa ubezpieczeniowego i zabezpieczenia emerytalnego. Tą drogą nie należy jednak składać skarg i prośb o interwencję – należy je przekazywać tradycyjną pocztą, lub w formie e-maili opatrzonych podpisem elektronicznym.

Wobec wątpliwości praktycznych w stosowaniu prawa pomocne jest również orzecznictwo sądowe, które znajduje się w Bazie Orzecznictwa na stronie internetowej Rzecznika.

Natomiast w ramach postępowań reklamacyjnych z zakładami ubezpieczeń można korzystać z baz wzorów odwołań od stanowiska zakładu ubezpieczeń, wzorów wezwań do zapłaty odszkodowania kierowanych do ubezpieczycieli, wzorów pozwów o zapłatę, które znajdują się w Bazie Wzorów Pism.

Należy podkreślić, że napływające drogą telefoniczną sygnały od konsumentów są bogatym źródłem wiedzy o funkcjonowaniu rynku ubezpieczeniowego, pozwalają m.in. na wczesne i szybkie reagowanie na sygnalizowane nieprawidłowości występujące po stronie ubezpieczycieli.