

Nazwa zakładu ubezpieczeń	TUIR WARTA S.A.	
Numery rekomendacji, do których TUIR WARTA S.A. dostosowała się częściowo	Informacja o sposobie stosowania rekomendacji przez TUIR WARTA S.A.	Informacja w jaki sposób TUIR WARTA S.A. zamierza osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendację
Rekomendacja 12.1	<p>TUIR WARTA S.A. umożliwia uprawnionemu bezpośredni kontakt z likwidatorem poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - portal klienta, który jest udostępniany uprawnionemu niezwłocznie po zgłoszeniu szkody - korzystając z tego narzędzia uprawniony ma bezpośredni kontakt z opiekunem szkody poprzez czat, - telefoniczne zgłoszenie potrzeby bezpośredniego kontaktu z likwidatorem do Centrum Obsługi Klienta - w takiej sytuacji likwidator kontaktuje się telefonicznie z uprawnionym najpóźniej w ciągu 1 dnia roboczego od zgłoszenia takiej potrzeby. <p>Realizacja i terminowość kontaktów likwidatora z uprawnionymi jest monitorowana i weryfikowana w ramach procesów kontrolnych.</p> <p>W związku z powyższym nie widzimy potrzeby przekazywania danych kontaktowych do likwidatora prowadzącego sprawę. Dowolny i pełny dostęp do danych kontaktowych likwidatora wygeneruje naszym zdaniem więcej ryzyk niż korzyści. Likwidator bowiem jest w stanie prowadzić w tym samym czasie wyłącznie jedną rozmowę. Ponadto może być nieobecny w pracy. Może to spowodować, że klient po prostu nie będzie w stanie dodzwonić się do likwidatora.</p>	<p>Jak rozumiemy, celem rekomendacji 12.1 jest umożliwienie uprawnionemu bezpośredniego kontaktu z likwidatorem.</p> <p>TUIR WARTA S.A. realizuje ten cel poprzez udostępnienie uprawnionemu portalu klienta oraz możliwość telefonicznego zgłoszenia potrzeby kontaktu z likwidatorem. Rozwiązania te umożliwiają uprawnionemu bezpośredni kontakt z likwidatorem.</p>
Rekomendacja 14.2 tiret 10	<p>Kalkulacje kosztów naprawy sporządzane przez TUIR WARTA S.A. zawierają informacje o jakości części (O,Q,P), które zastosowano w kalkulacji oraz nazwę i dane kontaktowe dostawcy. Nie zawsze zawierają natomiast informacje o producencie części. Polegamy na danych z systemów eksperckich do kalkulacji kosztów naprawy, z których korzysta TUIR WARTA S.A. Cenniki części zawierające informacje o jakości części, ich dystrybutorze i ewentualnym producencie są pozyskiwane przez dostawców systemów eksperckich bezpośrednio od dystrybutorów lub producentów części.</p>	<p>Nie wiemy, jaki był cel organu nadzoru przy wydaniu rekomendacji dot. wskazywania danych producenta części. Uważamy, że istotną informacją dla uprawnionego jest wskazanie w kalkulacji dostawcy części, u którego jest możliwość ich nabycia po cenach wskazanych w kalkulacji kosztów naprawy. TUIR WARTA S.A. spełnia rekomendację w zakresie przekazywania informacji o producencie części w takim zakresie, w jakim jest ona dostępna w systemie eksperckim, w którym została wykonana kalkulacja kosztów naprawy.</p>

Nazwa zakładu ubezpieczeń	TUIR WARTA S.A.	
Numery rekomendacji, do których TUIR WARTA S.A. dostosowała się częściowo	Informacja o sposobie stosowania rekomendacji przez TUIR WARTA S.A.	Informacja w jaki sposób TUIR WARTA S.A. zamierza osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendację
Rekomendacja 15.3 tiret 2	<p>TUIR WARTA S.A. w przypadku pojazdów osobowych i dostawczych stosuje stawki ofertowe na poziomie stawek warsztatów działających na rynku lokalnym (rozumianym jako powiat, na terenie którego znajduje się miejsce zamieszkania albo siedziba właściciela pojazdu albo użytkownika - jeżeli właścicielem jest leasing), z którymi ma podpisane umowy o współpracy. W przypadku braku umowy z warsztatem na rynku lokalnym (brak warsztatu lub brak potwierdzenia w formie umowy/porozumienia wysokości stawki) stosujemy stawkę z rynku lokalnego sąsiadującego z rynkiem lokalnym odpowiadającym miejscu zamieszkania albo siedziby uprawnionego. W przypadku pojazdów innych niż samochody osobowe i dostawcze np. ciężarowych, autobusów, przyczep, naczep, ciągników, motocykli itp. brak jest możliwości pełnego dostosowania do rekomendacji ze względu na dużo słabsze pokrycie geograficzne takimi warsztatami.</p> <p>TUIR WARTA S.A. obecnie współpracuje z warsztatami naprawczymi, które działają na terenie 329 powiatów Polski. Jednocześnie kontynuujemy działania zmierzające do podpisania umów z warsztatami naprawczymi działającymi we wszystkich powiatach w Polsce w zakresie samochodów osobowych i dostawczych.</p>	<p>Celem rekomendacji, wskazanym przez organ nadzoru, jest stosowanie zasady pełnego odszkodowania, zgodnie z którą zakład ubezpieczeń ustalając hipotetyczne koszty naprawy pojazdu powinien uwzględnić celowe i ekonomiczne wydatki służące bezpośrednio jego restytucji do stanu sprzed szkody, ale również stosować ceny występujące na lokalnym rynku usług naprawczych, przyjmując, że do chwili podjęcia przez uprawnionego decyzji o naprawie uszkodzonego pojazdu w konkretnym warsztacie naprawczym, położonym w określonym miejscu, brak jest przesłanek uzasadniających celowość zastosowania w kalkulacji kosztów naprawy cen z rynku lokalnego, wyznaczonego przez inne miejsce niż miejsce zamieszkania albo miejsce siedziby uprawnionego z zastrzeżeniem, że zgodnie z Rekomendacją 15.3 rynek lokalny rozumiany jest jako obszar gminy lub powiatu, na terenie których znajduje się miejsce zamieszkania albo siedziba uprawnionego.</p> <p>TUIR WARTA S.A. realizuje ten cel w sposób opisany w kolumnie "Informacja o sposobie stosowania rekomendacji przez TUIR WARTA S.A.". W sytuacjach, w których TUIR WARTA S.A. wskazuje w kalkulacji kosztów naprawy stawkę za roboczo-godzinę warsztatu spoza rynku lokalnego, TUIR WARTA S.A. może zapewnić, po zgłoszeniu takiej potrzeby przez uprawnionego, holowanie do warsztatu spoza takiego rynku, na koszt TUIR WARTA S.A.</p>
Rekomendacja 16.1	Obecnie TUIR WARTA S.A. nie oferuje "kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej" w rozumieniu Rekomendacji 16. Tym niemniej wyjaśniamy, że niektóre jej elementy są realizowane przez warsztaty współpracujące z TUIR WARTA S.A.	<p>Jak rozumiemy, rekomendacja 16 daje zakładowi ubezpieczeń możliwość świadczenia uprawnionemu kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej polegającej na zorganizowaniu, za wyraźną zgodą uprawnionego, naprawy pojazdu w warsztacie naprawczym według warunków zdefiniowanych w rekomendacjach 16.1 - 16.8. Jest to w naszym rozumieniu rekomendacja opcjonalna - na co wskazuje użycie w treści rekomendacji 16.1 sformułowania "zakład ubezpieczeń może zorganizować naprawę pojazdu".</p> <p>TUIR WARTA S.A. posiada szeroką sieć warsztatów partnerskich (obecnie ok 1300), z których usług mogą i korzystają klienci TUIR WARTA S.A. Decyzję o zleceniu takiej naprawy do konkretnego warsztatu podejmuje zawsze uprawniony.</p> <p>Jeżeli TUIR WARTA S.A. zdecyduje się na wdrożenie "kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej" w rozumieniu Rekomendacji 16, wówczas dostosuje się w całości Rekomendacji 16.</p>
Rekomendacja 16.2 tiret 1	Informacje o planowanym zakresie naprawy są przekazywane na żądanie uprawnionego przez warsztat wybrany przez uprawnionego lub przez TUIR WARTA S.A.	
Rekomendacja 16.2 tiret 3	Warsztat uzgadnia z uprawnionym datę rozpoczęcia naprawy. Jednocześnie warsztat przekazuje do TUIR WARTA S.A. informację o dacie rozpoczęcia naprawy.	
Rekomendacja 16.2 tiret 4	Warsztat uzgadnia z klientem datę odbioru pojazdu. Warsztat przekazuje do TUIR WARTA S.A. informację o dacie zakończenia naprawy.	
Rekomendacja 16.2 tiret 5	Informacje o jakości części użytych do naprawy są przekazywane na żądanie uprawnionego przez warsztat wybrany przez uprawnionego lub przez TUIR WARTA S.A.	
Rekomendacja 16.4 tiret 1	Znaczna część klientów przyjeżdża uszkodzonym pojazdem samodzielnie do warsztatu (pojazdy jezdne). TUIR WARTA S.A. może na wniosek klienta zorganizować transport pojazdu do warsztatu. Część warsztatów rekomendowanych TUIR WARTA S.A. samodzielnie organizuje transport pojazdu uprawnionego.	

Nazwa zakładu ubezpieczeń	TUIR WARTA S.A.	
Numery rekomendacji, do których TUIR WARTA S.A. dostosowała się częściowo	Informacja o sposobie stosowania rekomendacji przez TUIR WARTA S.A.	Informacja w jaki sposób TUIR WARTA S.A. zamierza osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendację
Rekomendacja 16.4 tiret 3	Warsztaty rekomendowane same uzgadniają z uprawnionym sposób i miejsce odbioru pojazdu po naprawie.	
Rekomendacja 16.5 tiret 2	Informacje o liczbie oraz rodzaju operacji wykonanych w ramach naprawy są przekazywane na żądanie uprawnionego przez warsztat wybrany przez uprawnionego lub przez TUIR WARTA S.A.	
Rekomendacja 16.5 tiret 3	Informacje o wykazie części, które podlegały naprawie lub wymianie są przekazywane na żądanie uprawnionego przez warsztat wybrany przez uprawnionego lub przez TUIR WARTA S.A.	
Rekomendacja 16.5 tiret 4	Uzasadnienie zastosowania części innych niż części o jakości O są przekazywane na żądanie uprawnionego przez warsztat wybrany przez uprawnionego lub przez TUIR WARTA S.A.	
Rekomendacja 16.5 in fine	TUIR WARTA S.A. każdorazowo informuje uprawnionego o możliwości złożenia reklamacji. Gwarancja udzielana jest przez podmiot wykonujący naprawę na warunkach ogólnych (kodeks cywilny).	
Rekomendacja 16.6	Umowa pomiędzy TUIR WARTA S.A i warsztatem zobowiązuje warsztat do udzielenia gwarancji wykonanej naprawy. W przypadku zgłoszenia uwag odnośnie jakości naprawy, TUIR WARTA S.A wspiera klienta w wyegzekwowaniu wyeliminowania zgłoszonych usterek. Jest to normalny standard w zakresie obsługi reklamacji klientów, ale nie jest rozumiany jako warunek naprawy poza rynkiem lokalnym, jako element "kompleksowej usługi likwidacji szkody komunikacyjnej", której TUIR WARTA S.A. nie oferuje.	
Rekomendacja 18.3	TUIR WARTA S.A. ustalając wysokość świadczenia metodą kosztorysową, może uwzględnić wartość części Q kierując się informacjami w systemach eksperckich, które zawierają dane o dostępnych częściach (ich jakości, cenach) i dystrybutorach. Zakład ubezpieczeń nie ma kompetencji, uprawnień ani upoważnień do pozyskiwania certyfikatów czy zaświadczeń oraz do weryfikowania danych zawartych w systemach eksperckich, które utrzymywane są przez profesjonalne podmioty. Za jakość części odpowiada podmiot wprowadzający je do obrotu. Wobec powyższego, TUIR WARTA S.A. nie będzie zbierać zaświadczeń od producentów części potwierdzających, że zostały one wyprodukowane zgodnie ze standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdów. Z uwagi na brak dostępności informacji o producentach w systemach kalkulacyjnych nie jest możliwe spełnienie Rekomendacji w całości.	Nie wiemy, jaki był cel organu nadzoru przy nakładaniu w rekomendacji obowiązku na zakład ubezpieczeń pozyskiwania zaświadczeń od producenta części Q, iż zostały one wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta pojazdów. Zgodnie z powszechnie dostępnymi informacjami, części jakości Q to oryginalne części zamienne pochodzące z sieci dystrybucji ich faktycznych producentów na tzw. pierwszy montaż i sprzedawane w ich opakowaniach (np. produkty Magneti-Marelli, Valeo, Hella, Bosch itd. itp.), w polskim żargonie motoryzacyjnym to tzw. części pierwszomontażowe (źródło: https://www.auto-elements.pl/klasyfikacja-jakosci-o-q-p - jeden z czołowych dostawców części na polskim rynku). Według definicji firmy Polcar PPH - Q to części oryginalne (OEM/OES) oznakowane logo - znakiem towarowym producenta części, dostarczającego dany element na pierwszy montaż (źródło: https://polcar.com/pl/oznaczenia-jakosci). Jeżeli producenci systemów eksperckich będą dostarczali informacje dotyczące producentów wszystkich części, będą one widoczne na kalkulacji naprawy.

Nazwa zakładu ubezpieczeń	TUIR WARTA S.A.	
Numery rekomendacji, do których TUIR WARTA S.A. dostosowała się częściowo	Informacja o sposobie stosowania rekomendacji przez TUIR WARTA S.A.	Informacja w jaki sposób TUIR WARTA S.A. zamierza osiągnąć cele, dla realizacji których organ nadzoru wydał rekomendację
Rekomendacja 18.4	Ustalając wysokość świadczenia metodą kosztorysową, TUIR WARTA S.A. uwzględnia wartość części P, Q i O kierując się w pierwszej kolejności ich ceną i dostępnością na rynku. Do tego wyliczenia posługuje się aplikacjami eksperckimi, które zawierają informacje o dostępnych częściach (ich jakości, cenach) i dystrybutorach. W uzasadnionych przypadkach, jeżeli uprawniony wykaże szczególny interes w wykorzystaniu części o jakości „O” lub „Q”, TUIR WARTA S.A. indywidualnie to uwzględni w kalkulacjach kosztów naprawy w każdej szkodzie. W przypadku dostarczenia dowodu naprawy pojazdu na częściach jakości O TUIR WARTA S.A. zaakceptuje użycie części jakości O pod warunkiem, że uszkodzona część była tej samej jakości, jaka widnieje na dowodzie naprawy pojazdu (faktura).	TUIR WARTA S.A. realizuje cel rekomendacji poprzez indywidualną ocenę stanu pojazdu i adekwatności części służących do przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody, co zapewnia spełnienie zasady pełnego odszkodowania.
Rekomendacja 19.1 tiret 2	TUIR WARTA S.A. nie zawsze informuje uprawnionego o producencie części. Polegamy na danych z systemów eksperckich do kalkulacji kosztów naprawy, z których korzysta TUIR WARTA S.A. Cenniki części zawierające informacje o jakości części, ich dystrybutorze i ewentualnym producencie są pozyskiwane przez dostawców systemów eksperckich bezpośrednio od dystrybutorów lub producentów części.	Nie wiemy, jaki był cel organu nadzoru przy wydaniu rekomendacji dot. wskazywania danych producenta części. Uważamy, że istotną informacją dla uprawnionego jest wskazanie w kalkulacji dostawcy części, u którego jest możliwość ich nabycia po cenach wskazanych w kalkulacji kosztów naprawy. TUIR WARTA S.A. spełnia rekomendację w zakresie przekazywania informacji o producencie części w takim zakresie, w jakim jest ona dostępna w systemie eksperckim, w którym została wykonana kalkulacja kosztów naprawy. Jeżeli producenci systemów eksperckich będą dostarczali informacje dotyczące producentów wszystkich części, będą one widoczne na kalkulacji naprawy.
Rekomendacja 19.1 tiret 3	TUIR WARTA S.A. nie posiada wiedzy o okresie gwarancji, jaką objęte są części. Informacje o okresie gwarancji są dostępne w podmiocie dystrybuującym te części, który jest wskazany w kalkulacji kosztów naprawy.	Zakładamy, że części wprowadzane do obrotu na rynku polskim podlegają regulacjom prawnym, które określają okres gwarancji.
Rekomendacja 21.10	TUIR WARTA S.A. nie wyznacza automatycznie zakresu czasowego odpowiedzialności z tytułu zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego. Przy ustalaniu uzasadnionego czasu najmu pojazdu zastępczego, brane są pod uwagę indywidualne okoliczności sprawy. W przypadku przedłużającej się naprawy pojazdu TUIR WARTA S.A. ustala uzasadniony czas najmu zgodnie z Uchwałą Sądu Najwyższego z 15 lutego 2019 r. (III CZP84/18), zgodnie z którą: <i>"Odpowiedzialność ubezpieczyciela odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego obejmuje także celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki, poniesione przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego w okresie przedłużającej się naprawy, chyba że są one następstwem okoliczności za które odpowiedzialność ponosi poszkodowany <u>lub osoba trzecia</u>".</i>	TUIR WARTA S.A. realizuje cel rekomendacji poprzez indywidualne ustalenie zakresu czasowego odpowiedzialności z tytułu zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

.....
(Podpisy zgodnie z reprezentacją zakładu ubezpieczeń)