

## PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI IDD

### PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

#### § 1

##### Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez klientów Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie pod adresem Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001 Warszawa, numer KRS 0000510980, Nip: 522 301 60 70, Regon: 147246721 (dalej jako „Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz”).
2. Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz rozpatruje reklamacje klientów będących osobami fizycznymi oraz klientów będących osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, zgodnie z ustawą z dnia 05 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawą z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń, na zasadach określonych w pozostałych przepisach prawa powszechnie obowiązującego oraz na podstawie niniejszej Procedury.
3. Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz rozpatruje reklamacje klientów jedynie w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Kancelarii Brokerskiej Grupa. Reklamacje związane z ochroną ubezpieczeniową należy zgłaszać bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń.
4. Klient zobowiązany jest do złożenia reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia.

#### § 2

##### Sposób składania reklamacji

1. Klient będący osobą fizyczną oraz Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć w Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz reklamację (wystąpienie), w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Kancelarię Brokerską Grupa Pałasz, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient może złożyć reklamację w siedzibie Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz obsługującej Klientów, pod adresem Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001 Warszawa.
3. Klient może złożyć reklamację w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz, Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001 Warszawa,
  - 2) przesyłką pocztową na adres: Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz Sp. z o.o. Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001 Warszawa,
  - 3) ustnie – osobiście, podczas wizyty w siedzibie Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz, bądź telefonicznie pod numerem tel. 570-070-644,
  - 4) w formie elektronicznej na adres e – mail: [biuro@brokergrupapalasz.pl](mailto:biuro@brokergrupapalasz.pl).
4. Klient składający reklamację, będący osobą fizyczną, może złożyć pismo na formularzu, którego wzór dostępny jest do pobrania na stronie internetowej Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz : [www.grupapalasz.pl](http://www.grupapalasz.pl)
5. Klient składający reklamację, będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości, może złożyć pismo na formularzu, którego wzór dostępny jest do pobrania na stronie internetowej Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz : [www.grupapalasz.pl](http://www.grupapalasz.pl)
6. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 1) informacje umożliwiające Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz zidentyfikowanie Klienta, którego reklamacja dotyczy, oraz dane osoby składającej reklamację. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości powinien ponadto wskazać dane: firmy, adres siedziby, numer KRS,
  - 2) numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz umowę ubezpieczenia,
  - 3) opis reklamowanej sytuacji,
  - 4) jednoznaczne określenie żądania Klienta.

7. W przypadku gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia. W takiej sytuacji Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz kontaktuje się z Klientem w sposób, w jaki reklamacja wpłynęła do Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz.
8. Na żądanie klienta będącego osobą fizyczną Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie wskazanej przez Klienta.
9. Reklamacja może być złożona przez Klienta oraz przez osoby działające w jego imieniu takie jak: pełnomocnicy, prokurenci, przedstawiciele ustawowi, spadkobiercy. Jeśli osobą składającą Reklamację nie jest Klient, wówczas ilekroć w procedurze jest mowa o Kliencie należy przez to rozumieć osobę składającą Reklamację. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest osobie składającej Reklamację, chyba że zasadne jest przekazanie odpowiedzi także Klientowi.

### **§ 3**

#### **Rozpatrywanie reklamacji**

1. Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz rozpatruje reklamację klienta będącego osobą fizyczną oraz Klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadająca osobowości prawnej złożoną zgodnie z wymogami dotyczącymi miejsca i formy, określonymi w § 2 Procedury.
2. Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz rozpatruje reklamację oraz udziela Klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Kancelaria Brokerska przekazuje Klientowi informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Kancelaria Brokerska udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Trwałym nośnikiem, o którym mowa w Procedurze, jest materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
5. Kancelaria Brokerska udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem reklamacji.
6. Odpowiedź Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz na reklamację klienta będącego osobą fizyczną zawiera minimum:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta wynikających z reklamacji – pouczenie o możliwości:
  - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania spraw
8. W przypadku niedotrzymania przez Kancelarię Brokerską Grupa Pałasz terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 pkt 3, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

#### **§ 4**

#### **Możliwości odwołania od decyzji nieuwzględniającej reklamacji**

1. W razie nieuwzględnienia reklamacji przed Kancelarią Brokerską Grupa Pałasz, klient będący osobą fizyczną oraz Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej ma możliwość:
  - 1) odwołania się od stanowiska Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz formie pisemnej na adres Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001 Warszawa lub elektronicznej na adres email: [biuro@brokergrupapalasz.pl](mailto:biuro@brokergrupapalasz.pl),
  - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w trybie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 2270 z późn. zm.);
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego,
  - 4) rozwiązania sporu w drodze mediacji lub postępowania arbitrażowego przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ([https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny/informacje\\_ogolne](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne));
  - 5) wystąpienia z powództwem przeciwko Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
2. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 roku - adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

#### **§ 5**

#### **Skargi**

Klient będący osobą fizyczną oraz Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, któremu nie przysługuje prawo złożenia reklamacji, ma prawo wnieść skargę, niebędącą reklamacją. Kancelaria Brokerska rozpatrzy skargę w terminie 30 dni i udzieli na nią pisemnej odpowiedzi.

#### **§ 6**

#### **Rejestr reklamacji**

1. Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz prowadzi elektroniczny rejestr reklamacji.
2. Elektroniczny rejestr reklamacji prowadzony jest odrębnie dla każdego roku kalendarzowego i zawiera informacje o:
  - 1) dacie wpływu reklamacji,
  - 2) przedmiocie reklamacji,
  - 3) numerze nadanym reklamacji,
  - 4) osobie przyjmującej reklamację,
  - 5) statusie reklamacji.
3. Za prawidłowe prowadzenie i funkcjonowanie rejestru reklamacji odpowiada pracownik Kancelarii Brokerskiej Grupa Pałasz zatrudniony na stanowisku ds. wsparcia sprzedaży.
4. Dokumentacja związana z rozpatrywaniem reklamacji archiwizowana jest przez okres wymagany przepisami prawa.

#### **§ 7**

#### **Informacja o przetwarzaniu danych osobowych**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Kancelaria Brokerska Grupa Pałasz z siedzibą w Warszawie pod adresem Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001 Warszawa, numer KRS 0000510980, Nip: 522 301 60 70, Regon: 147246721 (dalej jako „Administrator”).
2. Administrator decyduje o celach i sposobach przetwarzania danych osobowych.

3. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, od którego może Pani/Pan uzyskać informacje dotyczące operacji, które Administrator wykonuje na danych osobowych.
4. Ma Pani/Pan prawo do skontaktowania się z Inspektorem Ochrony Danych poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres: [pawel.mroczek@brokergrupapalasz.pl](mailto:pawel.mroczek@brokergrupapalasz.pl) lub wysyłając korespondencję na adres: Kancelaria Brokowska Grupa Pałasz Sp. z o.o., Aleje Jerozolimskie 89/43, 02-001 Warszawa.
5. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji.
6. Prawną podstawą do ich przetwarzania jest spełnienie obowiązków nałożonych na Administratora przepisami prawa, w szczególności przepisami Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, tj. zgodnie z przepisem art. 6 ust. 1 lit c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, RODO).
7. Dane osobowe podane przez Panią/Pana mogą być przekazane podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi w zakresie obsługi prawnej, usługi w zakresie wsparcia technicznego oraz podmiotom współpracującym z Administratorem w zakresie wykonywania usług brokerskich.
8. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz do końca okresu przedawnienia roszczeń wynikających z reklamacji.
9. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe przez okres 10 lat od zakończenia obowiązywania umowy z klientem zgodnie z obowiązkiem nałożonym na Administratora przez przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
10. Ma Pani/Pan prawo dostępu do danych osobowych, które Pani/Pana dotyczą, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania. W przypadku, gdy uzna Pani/Pan, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, ma Pan/Pani prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Podanie danych osobowych jest warunkiem niezbędnym do przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego.