

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I SKARG KLIENTÓW PRZEZ BROKERA UBEZPIECZENIOWEGO KANCELARIA BROKERSKA KO – RO Radosław Koropis

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów określa:
  - a. ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015.1348 z późn. zm.).
  - b. ustawa z dnia 17 grudnia 2017 r o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. 2017.2486)
2. Procedura niniejsza określa szczegółowy sposób przyjmowania i rozpatrywania reklamacji oraz wnoszenia skarg przez Klientów.
3. Definicje pojęć używanych w procesie Reklamacji:
  - a. Broker ubezpieczeniowy – Radosław Koropis osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, posiadającą wydane przez organ nadzoru zezwolenie nr 1292/03 na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń, wpisaną do rejestru brokerów pod nr 00001167/U;
  - b. Osoba wykonująca czynności brokerskie – pracownik brokera ubezpieczeniowego wpisany do rejestru pracowników brokera prowadzonego przez organ nadzoru;
  - c. Klient – osoba fizyczna i osoba prawna poszukująca ochrony ubezpieczeniowej, która udzieliła pisemnego pełnomocnictwa do wyłącznego reprezentowania jej interesów przez brokera ubezpieczeniowego;

### § 2 Tryb złożenia Reklamacji

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez brokera ubezpieczeniowego Kancelaria Brokerska Radosław Koropis (dalej: KB KO-RO) w zakresie niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia.
3. Na życzenie Klienta zostanie przygotowane potwierdzenie złożenia Reklamacji, które następnie zostanie mu przekazane w sposób wcześniej z nim uzgodniony.

### § 3 Forma złożenia Reklamacji

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta w następujący sposób:
  - a. w formie pisemnej – osobiście, bezpośrednio w siedzibie KB KO-RO, a także w jednostkach organizacyjnych, jeśli zostały powołane;
  - b. przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529 z późn. zm.) na adres siedziby KB KO-RO;

- c. ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie KB KO-RO (wskazane jest wcześniejsze telefoniczne umówienie wizyty);
  - d. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej: [kancelaria@ko-ro.pl](mailto:kancelaria@ko-ro.pl)
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
    - a. informacje umożliwiające KB KO-RO zidentyfikowanie Klienta, którego Reklamacja dotyczy, oraz dane osoby składającej Reklamację;
    - b. opis reklamowanej sytuacji;
    - c. jednoznaczne określenie zaniechania lub zaniechania ze strony KB KO-RO;
    - d. jednoznaczne określenie żądania Klienta.
  3. W przypadku gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, KB KO-RO niezwłocznie poinformuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia. W takiej sytuacji KB KO-RO kontaktuje się z Klientem w sposób, w jaki Reklamacja wpłynęła do KB KO-RO lub poprzez adres email wskazany na pełnomocnictwie.

#### § 4 Osoby uprawnione do złożenia Reklamacji

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta oraz przez osoby działające w jego imieniu takie jak:
  - a. pełnomocnicy,
  - b. prokurenci,
  - c. przedstawiciele ustawowi,
  - d. spadkobiercy.
2. Jeśli osobą składającą Reklamację nie jest Klient, wówczas, ilekroć w procedurze jest mowa o Kliencie należy przez to rozumieć osobę składającą Reklamację.
3. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest osobie składającej Reklamację, chyba że zasadne jest przekazanie odpowiedzi również Klientowi.

#### § 5 Termin rozpatrzenia Reklamacji

1. Rozpatrywaniem reklamacji zajmuje się specjalnie do tego oddelegowany Pracownik KB KO-RO.
2. KB KO-RO rozpatruje reklamacje dotyczące usług świadczonych w ramach prowadzonej działalności brokerskiej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem, że jeżeli przedmiot reklamacji jest bardziej skomplikowany lub wymaga uzyskania dodatkowych informacji lub dokumentów od Klienta, może ulec wydłużeniu o kolejne 30 dni.
3. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji KB KO-RO informuje o tym fakcie Klienta, wskazując przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.

## § 6 Treść odpowiedzi na Reklamację

1. Treść odpowiedzi na Reklamację musi zawierać w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska KB KO-RO w sprawie skierowanych zastrzeżeń,
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
  - b. podjęcia negocjacji w celu polubownego rozwiązania sporu,
  - c. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzeniu sprawy do Rzecznika Finansowego lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
  - d. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

## § 7 Tryb odwoławczy Reklamacji

1. Klientowi przysługuje możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Odwołanie polega na skierowaniu do KB KO-RO, w formie pisemnej, prośby o ponowne rozpatrzenie Reklamacji Klienta z określeniem nowych okoliczności lub zdarzeń będących przedmiotem Reklamacji.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta przez KB KO-RO może on wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub powództwem przeciwko KB KO-RO do sądu powszechnego.
4. Podmiotami uprawnionymi do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu są:
  - a. Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl))
  - b. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)).

## § 8 Ewidencjonowanie i archiwizacja Reklamacji

1. KB KO-RO prowadzi elektroniczny rejestr reklamacji, odrębny dla każdego roku kalendarzowego.
2. Elektroniczny rejestr Reklamacji zawiera informacje o:
  - a. numerze nadanym Reklamacji,
  - b. dacie wpływu Reklamacji,
  - c. przedmiocie Reklamacji,
  - d. przewidywanym czasie rozpatrzenia Reklamacji,
  - e. statusie reklamacji według wariantów (rozpatrywana /uznana/odrzucona)
3. Dokumentacja związana z rozpatrywaniem Reklamacji archiwizowana jest przez okres wymagany właściwymi przepisami prawa.

## § 9 Postanowienia końcowe

1. KB KO-RO podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Niniejsza Procedura dostępna jest na stronie internetowej: [www.ko-ro.pl](http://www.ko-ro.pl)
3. Niniejsza procedura obowiązuje od dnia 01.10.2018 r.

*Radostaw Koropis*  
BROKER UBEZPIECZENIOWY  
Nr zezw. 1292/03