

**Zarządzenie z dnia 28 września 2018 r. roku zarządu Inter-Broker sp. z o.o.
w związku z wprowadzeniem w spółce
Regulaminu w sprawie rozpatrywania skarg lub reklamacji**

Uwzględniając:

- 1) Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń,
- 2) ustawę z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń,
- 3) ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- 4) Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych z dnia 27 listopada 2013 r. w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych,
- 5) inne przepisy obowiązującego prawa europejskiego i polskiego,

a także mając na uwadze należytą ochronę interesów odbiorców usług brokerskich świadczonych przez Inter-Broker sp. z o.o. oraz przysługujące im prawo do złożenia skargi lub reklamacji, zarządzamy co następuje:

1. Z dniem 01 października 2018 roku wprowadza się w spółce Inter-Broker „Regulamin w sprawie rozpatrywania skarg lub reklamacji”. Treść regulaminu stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich pracowników i współpracowników spółki.
3. Wdrożenie regulaminu powierza się pełnomocnikowi ds. ISO oraz kierownikom i dyrektorom biur oraz jednostek terenowych spółki.
4. Informację o wprowadzeniu regulaminu należy umieścić na stronie internetowej spółki.
5. Niniejsze zarządzenie wchodzi w życie z chwilą podjęcia.

Toruń, dnia 28 września 2018 roku

Zatwierdzam:

Inter-Broker Sp. z o.o.
Prezes Zarządu
Robert Kozuchowski

Regulamin w sprawie rozpatrywania skarg lub reklamacji

§ 1

Zastosowane skróty, definicje i określenia

1. Użyte w niniejszym regulaminie w sprawie rozpatrywania skarg lub reklamacji skróty oznaczają:
 - 1) regulamin – niniejszy dokument;
 - 2) dyrektywa IDD - Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń;
 - 3) wytyczne EIOPA - Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych z dnia 27 listopada 2013 r. w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych;
 - 4) ustawa o.d.u. - ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;
 - 5) ustawa o.r.r. - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 6) k.c. - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
 - 7) k.p.c. - ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego;
 - 8) spółka – Inter-Broker sp. z o.o..
2. Użyte w niniejszym regulaminie w sprawie rozpatrywania skarg lub reklamacji terminy oznaczają:
 - 1) skarga lub reklamacja – wobec braku legalnej definicji skargi i reklamacji w ustawie o.d.u., biorąc pod uwagę, że:
 - a) skarga to – na podstawie wytycznych EIOPA - „oświadczenie skierowane do pośrednika ubezpieczeniowego przez osobę wyrażającą niezadowolenie w związku z działalnością w zakresie pośrednictwa prowadzoną przez pośrednika (...)”,
 - b) reklamacja to – na podstawie art. 2 pkt 2 ustawy o.r.r. – „wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego”,
oraz uwzględniając, że
 - c) zgodnie z wytycznymi EIOPA, skarga - dotycząc pośrednictwa ubezpieczeniowego (dystrybucji ubezpieczeń), polegającego na doradzaniu, proponowaniu lub wykonywaniu innych czynności przygotowawczych zmierzających do zawarcia umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych; zawieraniu umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych (...) w imieniu lub na rzecz klienta, udzielaniu pomocy przez pośrednika ubezpieczeniowego w administrowaniu umowami ubezpieczenia lub umowami gwarancji ubezpieczeniowych i ich wykonywaniu, także w sprawach o odszkodowanie lub świadczenie (por. art. 4 ust. 1, 4 i 7 ustawy o.d.u.)
– odnosi się do zakresu działalności związanego z udzielaną ochroną ubezpieczeniową,
 - d) zgodnie z art. 16 ust. 2 ustawy o.d.u. (podobnie ustawa o.r.r. w art. 2 ust. 1 lit. e oraz w art. 2 ust. 3 lit. l) reklamacja kierowana do brokera ubezpieczeniowego
– odnosi się do zakresu jego działalności niezwiązanego z udzielaną ochroną ubezpieczeniową,
 - e) zgodnie z art. 14 i 15 dyrektywy IDD państwa członkowskie Unii Europejskiej zapewniają odpowiednie pozasądowe procedury rozpatrywania skarg oraz procedury reklamacyjne i odszkodowawcze, bez podziału skarg i reklamacji w zależności od udzielania lub nie ochrony ubezpieczeniowej, a zatem skarga lub reklamacja kierowana do brokera ubezpieczeniowego według przepisów dyrektywy IDD
– odnosi się do zakresu jego działalności zarówno związanego, jak i niezwiązanego z udzielaną ochroną ubezpieczeniową,

skarga lub reklamacja łącznie - w rozumieniu niniejszego regulaminu - to jakiegokolwiek wystąpienie lub oświadczenie skierowane do spółki Inter-Broker, a także do pracownika lub współpracownika spółki, przez jej klienta lub inną osobę bądź zainteresowaną stronę, w którym zgłaszane jest zastrzeżenie, zażalenie, niezadowolenie lub roszczenie dotyczące usług

świadczonych przez spółkę lub jej pracowników i współpracowników, zarówno w zakresie związanym z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej (pośrednictwem ubezpieczeniowym), jak i w zakresie niewiązanym z tą udzielaną ochroną (np. w odniesieniu do procesu sprzedaży ubezpieczenia, nieprzekazania wszystkich istotnych informacji, wprowadzenia w błąd, świadczenia usług dodatkowych i powiązanych z pośrednictwem ubezpieczeniowym);

- 2) klient – klient spółki, w tym przede wszystkim poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony, zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej, beneficjent, osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, a także każdy klient, na rzecz którego spółka świadczy lub zamierza świadczyć jakiekolwiek usługi, zgodnie poniższym:
 - a) klient rzeczywisty – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (w tym spółka bez takiej osobowości) lub osoba fizyczna, z którą spółka związana jest stosunkiem umownym lub/i od której otrzymała pisemne pełnomocnictwo do reprezentowania tej osoby w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego (dystrybucji ubezpieczeń) lub w innym zakresie, na rzecz której spółka świadczy jakiekolwiek usługi, związane lub niezwiązane z pośrednictwem ubezpieczeniowym (dystrybucją ubezpieczeń) oraz udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
 - b) klient faktyczny – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (w tym spółka bez takiej osobowości) lub osoba fizyczna, na rzecz której spółka świadczy jakiekolwiek usługi, nawet bez stosunku umownego lub/i bez pełnomocnictwa, związane lub niezwiązane z pośrednictwem ubezpieczeniowym (dystrybucją ubezpieczeń) oraz udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
 - c) klient potencjalny – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (w tym spółka bez takiej osobowości) lub osoba fizyczna, której spółka złożyła ofertę współpracy;
- 3) osoba składająca skargę lub wnosząca reklamację - oznacza klienta spółki oraz każdą inną osobę (osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, w tym spółkę bez takiej osobowości lub osobę fizyczną) i zainteresowaną stronę, co do której istnieje domniemanie, że ma ona prawo do rozpatrzenia jej skargi lub reklamacji przez spółkę i która złożyła już skargę lub wniosła reklamację;
- 4) spór – spór pomiędzy spółką a osobą składającą skargę lub wnoszącą reklamację;
- 5) sprawa – rozpatrywana skarga lub reklamacja;
- 6) pośrednictwo ubezpieczeniowe – tutaj wykonywanie dystrybucji ubezpieczeń w zakresie działalności brokerskiej prowadzonej przez spółkę oraz jej pracowników i współpracowników;
- 7) dystrybucja ubezpieczeń – tutaj działalność brokerska prowadzona przez spółkę, występującą na rynku jako dystrybutor ubezpieczeń, polegająca na wykonywaniu czynności wymienionych w art. 4 ust. 1, 4 i 7 ustawy o.d.u. i innych przewidzianych przepisami ustawy;
- 8) pracownik (spółki) – osoba zatrudniona przez spółkę na podstawie umowy o pracę, w oparciu o przepisy Kodeksu pracy;
- 9) współpracownik (spółki) - osoba zatrudniona przez spółkę na podstawie umowy cywilnoprawnej lub osoba, z którą spółka zawarła inną umowę o współpracy;
- 10) forma papierowa dokumentu – forma dokumentu niewymagająca podpisu;
- 11) forma pisemna dokumentu – forma dokumentu obligatoryjnie sygnowana podpisem;
- 12) forma papierowa i pisemna dokumentu – podpisany dokument w wersji papierowej;
- 13) trwały nośnik (informacji):
 - a) zgodnie z ustawą o.d.u. - trwały nośnik w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. 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,

- b) zgodnie z ustawą o.r.r. - trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, tj. nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin jest odpowiedzią na regulacje prawne dotyczące składania skarg lub wnoszenia reklamacji w odniesieniu do działalności pośredników ubezpieczeniowych (dystrybutorów ubezpieczeń), w szczególności zawarte w następujących aktach:
 - 1) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń;
 - 2) ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;
 - 3) ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 4) Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych z dnia 27 listopada 2013 r. w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych;
 - 5) inne przepisy prawa polskiego i europejskiego, jeśli obowiązuje ono na terenie Polski lub podlega odpowiedniej implementacji, a także w szczególności przepisy:
 - a) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny,
 - b) ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego,
 - c) ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
 - d) ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - e) ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym.
2. Regulamin ma na celu ujednolicenie procedur przyjmowania i postępowania ze skargami lub reklamacjami wnoszonymi w odniesieniu do spółki oraz jej pracowników i współpracowników, w tym szczególnie wobec osób wykonujących w imieniu spółki czynności brokerskie lub czynności bezpośrednio związane z czynnościami brokerskimi.
3. Głównym celem regulaminu jest należyta ochrona interesów odbiorców usług świadczonych przez spółkę Inter-Broker oraz przysługujące im prawo do złożenia skargi lub reklamacji.
4. Treść niniejszego regulaminu dostępna jest w siedzibie spółki, w siedzibach jej jednostek terenowych, wymienionych w §4 ust. 1 pkt. 1 oraz na stronie internetowej pod adresem: www.interbroker.pl, w zakładce „Regulaminy”.
5. Niniejszy regulamin obowiązuje wszystkich pracowników i współpracowników spółki.
6. Osoby zajmujące w spółce stanowiska kierownicze lub wyznaczeni przez osoby te pracownicy, a także współpracownicy spółki zobowiązani są przekazywać tekst niniejszego regulaminu obsługiwany klientom, w jeden z następujących sposobów:
 - 1) osobiście lub
 - 2) z wykorzystaniem usług operatora pocztowego lub
 - 3) drogą elektroniczną, na wskazany przez klienta adres poczty elektronicznej lub numer faksu.
7. Wypełnieniem obowiązku, o którym mowa w ust. 6, jest również wskazanie klientowi adresu strony internetowej, na której dostępny jest tekst niniejszego regulaminu.
8. Osoby zajmujące się w spółce pozyskiwaniem nowych klientów zobligowane są przekazywać informację o wdrożeniu niniejszego regulaminu razem z ofertą współpracy.

§ 3

Szczególny obowiązek informacyjny dotyczący skarg lub reklamacji

1. Od obowiązku przekazania klientowi tekstu niniejszego regulaminu należy wyraźnie odróżnić wynikający z przepisów ustawy o.d.u. obowiązek poinformowania każdego klienta o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.
2. Zgodnie z treścią art. 32 ust. 1 pkt 8 ustawy o.d.u., przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej pracownik lub współpracownik spółki informuje każdego

klienta – np. w dokumencie rekomendacji lub w inny sposób - o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów, w następującej formie:

- 1) zawsze w postaci papierowej, nieodpłatnie i w języku urzędowym państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w którym zawierana jest umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej, lub w innym języku, na który wyrażą zgodę strony umowy - zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy o.d.u.

lub w innej niż papierowa formie, również nieodpłatnie i w języku urzędowym państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w którym zawierana jest umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej, lub w innym języku, na który wyrażą zgodę strony umowy, zgodnie z poniższym:

- 2) za pomocą innego trwałego nośnika – np. na płycie CD, DVD, pamięci USB, karcie pamięci, na dysku zewnętrznym, a także w formacie „pdf” lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej - jednak wyłącznie na żądanie klienta, pod warunkiem, że pracownik lub współpracownik spółki zapewnił mu wybór między informacjami w postaci papierowej a informacjami na innym trwałym nośniku (w przypadku innego trwałego nośnika wymagającego dostępu do Internetu – jeżeli klient posiada regularny dostęp do Internetu) - zgodnie z art. 9 ust. 3 ustawy o.d.u.

albo

- 3) za pośrednictwem strony internetowej, jeżeli informacje są skierowane bezpośrednio do klienta – poprzez dostęp za pomocą indywidualnego loginu i hasła, przez co należy rozumieć wyłączenie możliwości dostępu do tych informacji przez osoby trzecie, do których nie są one adresowane - zgodnie z art. 9 ust. 4 pkt 1 ustawy o.d.u.

albo

- 4) za pośrednictwem strony internetowej (za pomocą przesłanego klientowi linku) - zgodnie z art. 9 ust. 4 pkt 2 ustawy o.d.u., jeżeli zostały spełnione następujące warunki:
 - a. klient wyraził zgodę na przekazanie tych informacji za pośrednictwem strony internetowej,
 - b. klient posiada regularny dostęp do Internetu,
 - c. klient został powiadomiony drogą elektroniczną o adresie strony internetowej oraz miejscu na tej stronie, gdzie zostały udostępnione te informacje,
 - d. dystrybutor zapewni dostępność tych informacji na stronie internetowej w okresie, w którym klient może, w normalnych okolicznościach, mieć potrzebę zapoznania się z nimi.

3. W przypadku przekazania informacji o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt. 2-4 powyżej, spółka - na żądanie klienta, przekazuje mu je także nieodpłatnie w postaci papierowej.

4. Osoby zajmujące się w spółce pozyskiwaniem nowych klientów zobligowane są przekazywać informację, o której mowa w art. 32 ust. 1 pkt 8 ustawy o.d.u. o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów razem z ofertą współpracy. Stosowna informacja w tym zakresie znajduje się we wzorze oferty.

5. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o.r.r., w przypadku zawierania umowy z klientem, w treści umowy należy zamieścić następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania skarg lub reklamacji:

- 1) miejsce i formę złożenia skargi lub reklamacji,
- 2) termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji,
- 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi lub reklamacji.

6. Wypełnieniem obowiązku, o którym mowa w ust. 5 jest zawarcie w treści umowy informacji o wdrożeniu niniejszego regulaminu w sprawie rozpatrywania skarg lub reklamacji, który w formie załącznika staje się integralną częścią umowy. Wzory umowy stosowane w spółce zawierają stosowne informacje wskazane w ust. 5.

7. W odniesieniu do klientów lub innych osób, które nie zawarły umowy ze spółką - informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie skargi lub reklamacji.

§ 4

Wniesienie i rejestracja skargi lub reklamacji

1. Skarga lub reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie spółki, ul. Żeglarska 31, 87-100 Toruń lub w jednostce terenowej spółki, zajmującej się obsługą klientów, zgodnie z danymi adresowymi podanymi poniżej (biura czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 16.00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy):
 - a) Inter-Broker sp. z o.o.
ul. Żeglarska 31, 87-100 Toruń
 - b) Oddział Inter-Broker sp. z o.o. w Białymstoku
ul. Młynowa 17 lok. 2, 15-404 Białystok
 - c) Oddział Inter-Broker sp. z o.o. w Lublinie
ul. Szeligowskiego 8/6, 20-883 Lublin
 - d) Oddział Inter-Broker sp. z o.o. we Wrocławiu
ul. Legnicka 57H/21, 54-203 Wrocław
 - e) Oddział Inter-Broker sp. z o.o. w Łodzi
ul. Pomorska 8, 91-406 Łódź
 - f) Oddział Inter-Broker sp. z o.o. w Białej Podlaskiej
ul. Żeromskiego 54 lok 3, 21-500 Biała Podlaska
 - g) Oddział Inter-Broker sp. z o.o. w Katowicach
ul. Warszawska 44/12, 40-010 Katowice
 - 2) w formie pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres siedziby spółki lub jednostek terenowych zajmujących się obsługą klientów, wymienionych w pkt. 1 powyżej,
 - 3) w formie faksu, na numer 56 658-42-61,
 - 4) w formie wiadomości elektronicznej, przesłanej na adres poczty: interbroker@interbroker.pl lub na adres osoby upoważnionej, o której mowa w ust. 6 poniżej,
 - 5) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie spółki lub jednostek, o których mowa w pkt. 1 powyżej.
2. Pomimo dopuszczenia różnych form złożenia skargi lub reklamacji, zaleca się zachowanie formy pisemnej, z uwzględnieniem formy zeskanowanego pisma, przesłanego drogą elektroniczną lub faksem.
3. Skarga lub reklamacja może być zgłaszana osobiście przez klienta (por. §1 ust. 2 pkt 2 regulaminu) lub inną osobę (por. §1 ust. 2 pkt 3 regulaminu), bądź przez pełnomocnika. W przypadku, w którym osoba składająca skargę lub reklamację jest reprezentowana przez pełnomocnika, spółka przeprowadzi kontrolę pisemnego dokumentu pełnomocnictwa. Jej przedmiotem będzie analiza zakresu upoważnienia - celem sprawdzenia, czy pełnomocnik posiada umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której dotyczy skarga lub reklamacja.
4. Skarga lub reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - 1) dane klienta lub osoby wnoszącej reklamację lub składającej skargę,
 - 2) dane umożliwiające identyfikację przedmiotu reklamacji lub skargi,
 - 3) wyczerpujący opis wnoszonej sprawy.
5. O tym czy pismo jest skargą lub reklamacją decyduje nie jego forma zewnętrzna, ale treść pisma.
6. Czynności z zakresu przyjmowania i rejestracji skarg lub reklamacji wykonuje upoważniony pracownik spółki, którym jest pełnomocnik ds. ISO – p. Ewelina Pudlewska, tel. 56 658 42 86; tel. kom. 605 822 194, e-mail: e.pudlewska@interbroker.pl. Kontakt ze wskazaną osobą możliwy jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 16.00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz w okolicznościach przewidzianych przez Kodeks pracy.
7. Jeśli skarga lub reklamacja wpłynie do pracownika lub współpracownika spółki, należy ją niezwłocznie przekazać pełnomocnikowi ds. ISO.
8. Pracownik lub współpracownik spółki przyjmujący zgłoszenie zobowiązany jest udzielić wnoszącemu skargę lub reklamację wszelkich informacji związanych z procedurą przewidzianą

w niniejszym regulaminie.

9. Spółka prowadzi rejestry skarg lub reklamacji składanych w związku z jej działalnością, zgodnie ze wzorem zawartym w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.
10. Skargi lub reklamacje rejestrowane są w kolejności chronologicznej, według daty wpływu.
11. Osobę wnoszącą skargę lub reklamację informuje się, z wykorzystaniem dostępnych prawem narzędzi komunikacji, o wpływie i rejestracji skargi lub reklamacji.
12. Wraz z informacją o wpływie i rejestracji skargi lub reklamacji, osobie, która ją wniosła należy przekazać treść niniejszego regulaminu lub adres strony internetowej, na której regulamin ten jest udostępniony oraz numer nadany wniesionej sprawie. W wymienianej korespondencji należy powoływać się na przydzielony numer sprawy.
13. Wraz z rejestracją skargi lub reklamacji spółka gromadzi i przechowuje wszystkie dokumenty i korespondencję związaną z wniesioną sprawą.
14. Dokumenty i korespondencja, o których mowa w ust. 13, przechowywane są w wyznaczonym miejscu, w zamkniętym archiwum.

§ 5

Wezwanie do uzupełnienia informacji lub złożenia dodatkowych wyjaśnień

1. W przypadku, gdy skarga lub reklamacja podlegająca rozpatrzeniu, nie zawiera wystarczających danych lub informacji, bez których rozpoznanie sprawy nie jest możliwe, spółka wzywa osobę, która wniosła skargę lub reklamację do uzupełnienia tych danych lub informacji.
2. Wezwanie do uzupełnienia, o którym mowa w ust. 1, winno zawierać wskazanie danych lub informacji, bez których rozpoznanie skargi lub reklamacji nie jest możliwe, jak również wskazanie terminu, w którym dane lub informacje należy uzupełnić.
3. Wezwanie może być przesłane przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe lub w formie elektronicznej.
4. Termin na podanie dodatkowych danych lub informacji nie może być krótszy niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania przez osobę wnoszącą skargę lub reklamację.
5. Z uwagi na konieczność zachowania ustawowych terminów rozpatrzenia skargi lub reklamacji, ostateczny termin na podanie dodatkowych danych lub informacji nie może być dłuższy niż 15 dni od dnia otrzymania wezwania przez osobę wnoszącą skargę lub reklamację.
6. W przypadku braku odpowiedzi ze strony osoby wnoszącej skargę lub reklamację w wyznaczonym terminie, należy skierować do osoby tej wezwanie ponagające, zawierające ponowny wniosek o dostarczenie niezbędnych danych lub informacji, wraz ze wskazaniem ostatecznego terminu dostarczenia tych danych lub informacji oraz ostrzeżeniem, że w przypadku kolejnego braku odpowiedzi, skarga lub reklamacja mogą pozostać nierozpatrzone.
7. W przypadku ostatecznego nieuzyskania przez spółkę w terminie wskazanym w wezwaniu lub w ewentualnym wezwaniu ponagającym – łącznie nie dłuższym niż 59 dni licząc od dnia wniesienia skargi lub reklamacji, dodatkowych danych lub informacji koniecznych do merytorycznego rozpatrzenia sprawy, sprawę pozostawia się bez rozpatrzenia, informując o tym fakcie osobę wnoszącą skargę lub reklamację, wraz z odpowiednim uzasadnieniem.
8. W przypadku, gdy odpowiedź udzielona przez osobę wnoszącą skargę lub reklamację w dalszym ciągu nie pozwala na merytoryczne rozpoznanie sprawy, wezwanie lub wezwania należy powtórzyć.
9. Nierozpatrzone wskutek braku niezbędnych danych lub informacji skargi lub reklamacje, w przypadku uzupełnienia tych danych lub informacji po wydaniu decyzji o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia, podlegają na nowo rozpatrzeniu, z przywróceniem terminów ustawowych, o których mowa w § 6 ust. 6 lub 7.

§ 6

Rozpatrzenie skargi lub reklamacji

1. Postępowanie w sprawie rozpatrzenia skargi lub reklamacji winno być prowadzone w sposób prosty, dostępny i zrozumiały dla osoby, która wniosła skargę lub reklamację.
2. Skargi lub reklamacje rozpatrywane są przez zarząd spółki, przy udziale pracowników lub współpracowników spółki.
3. Zarząd spółki rozpatruje wyłącznie skargi lub reklamacje wnoszone na działalność Inter-Broker

- sp. z o.o., w tym na działalność jej pracowników lub współpracowników.
4. Zarząd spółki nie rozpatruje skarg lub reklamacji wnoszonych na działalność innych pośredników ubezpieczeniowych lub zakładów ubezpieczeń.
 5. Skargi lub reklamacje anonimowe lub takie, których autora - z uwagi na brak danych personalnych lub adresowych - nie można wezwać do uzupełnienia informacji lub zawiadomić o sposobie zakończenia sprawy, pozostawia się bez rozpatrzenia. Skargi lub reklamacje takie podlegają jednakże rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.
 6. Zarząd spółki rozpatruje skargę lub reklamację w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
 7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, spółka w informacji przekazywanej osobie wnoszącej skargę lub reklamację:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
 8. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 6, a w określonych przypadkach - terminu określonego w ust. 7, skargę lub reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą osoby, która ją wniosła. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 9. Zarząd spółki udziela osobie wnoszącej skargę lub reklamację odpowiedzi w postaci papierowej i jednocześnie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, jednakże wyłącznie na wniosek tej osoby.
 10. Odpowiedź na skargę lub reklamację winna zostać poprzedzona analizą wszystkich istotnych dowodów i informacji dotyczących sprawy.
 11. Odpowiedź na skargę lub reklamację doręcza się osobie, która ją wniosła niezwłocznie po sporządzeniu, wraz z pisemnym uzasadnieniem zaprezentowanego w niej stanowiska.
 12. Stanowisko w sprawie skargi lub reklamacji zajmuje wyłącznie zarząd spółki.
 13. Stanowisko, o którym mowa w ust. 12, szczególnie w odniesieniu do skargi lub reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, powinno zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga lub reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą wnoszącego;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze lub reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą osoby wnoszącej zostanie zrealizowane, nie dłuższego jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 14. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi lub reklamacji, w szczególności wniesionej przez osobę fizyczną w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 12, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi (por. §7);
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów (por. §9);
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (dotyczy wyłącznie osób fizycznych – por. §7 ust. 6);
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
 15. Postanowienia ust. 13 i 14 – zgodnie z przepisami ustawy o.r.r. - mają obligatoryjny charakter wyłącznie w odniesieniu do osób fizycznych wnoszących skargę lub reklamację w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową; w odniesieniu do innych osób lub innego rodzaju skarg lub reklamacji - mogą być zastosowane przez spółkę w wybranej części lub w całości, zawsze jednak – zgodnie z treścią ust. 16 poniżej - z wyszczególnieniem możliwości pozasądowego rozwiązywania sporu.
 16. Na każdym etapie sprawy istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.

§ 7

Prawo do odwołania

1. Osoba wnosząca skargę lub reklamację może wnieść odwołanie od decyzji i stanowiska zawartego w odpowiedzi zarządu spółki, ponownie do zarządu spółki, w terminie 21 dni od dnia otrzymania odpowiedzi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odwołania przed jego upływem.
2. W przypadku przekroczenia przez osobę wnoszącą odwołanie terminu 21 dni, zarząd spółki może odmówić rozpatrzenia odwołania, informując o tym wnoszącego odwołanie w terminie 14 dni od wpływu tego odwołania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie pisma przed jego upływem.
3. Odpowiedź na odwołanie wydawana jest w terminie 21 dni od dnia jego wpływu do spółki. Zawiera ona pisemne wyjaśnienie zaprezentowanego w niej stanowiska - według zasad wskazanych w §6 ust. 13 i 14, z uwzględnieniem ust. 15 - i ma charakter ostateczny. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. W przypadku niedotrzymania przez spółkę terminu określonego w ust. 2 lub 3, odwołanie uważa się za rozpatrzone zgodnie z wolą osoby, która ją wniosła.
5. W ostatecznej decyzji lub stanowisku - wydanym w odpowiedzi na odwołanie - zarząd spółki wskazuje osobie wnoszącej skargę lub reklamację informacje, o których mowa w §6, w ust. od 13 do 16, z uwzględnieniem postanowień ust. 15, zawsze jednak z wyszczególnieniem możliwości pozasądowego rozwiązania sporu.
6. Osobie fizycznej wnoszącej skargę lub reklamację przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, zgodnie z przepisami ustawy o.r.r. Wniosek należy złożyć na adres:

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa

e-mail: biuro@rf.gov.pl; strona internetowa: www.rf.gov.pl

§ 8

Skargi lub reklamacje dotyczące innych pośredników lub zakładów ubezpieczeń

1. W przypadku otrzymania skargi lub reklamacji, która dotyczy działalności innego pośrednika ubezpieczeniowego (dystrybutora ubezpieczeń) lub zakładu ubezpieczeń, spółka niezwłocznie informuje osobę wnoszącą tę skargę lub reklamację o niewłaściwym jej adresacie, wskazując - w miarę możliwości - dane osoby, przedsiębiorstwa lub instytucji, do której skarga lub reklamacja powinna być skierowana.
2. Skarga lub reklamacja dotycząca innego pośrednika ubezpieczeniowego lub zakładu ubezpieczeń podlega pisemnej rejestracji, podobnie jak skarga lub reklamacja dotycząca działalności spółki, w odrębnym rejestrze, zgodnie ze wzorem zawartym w załączniku nr 2 do niniejszego regulaminu.
3. Osobie wnoszącej skargę lub reklamację na działalność innego pośrednika ubezpieczeniowego (dystrybutora ubezpieczeń) lub zakładu ubezpieczeń niezwłocznie zwraca się jej oryginał, jeśli został przesłany w formie pisemnej. Kopię tej skargi lub reklamacji wraz z korespondencją prowadzoną z osobą, która ją wniosła, przechowuje się zgodnie z zasadami określonymi w § 4 ust. 13 i 14 regulaminu.

§ 9

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Na każdym etapie sprawy istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
2. W przypadku sporu spółki z konsumentem - w rozumieniu przepisów k.c., zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz ustawy o.r.r.
3. W przypadku sporu spółki z osobami innymi niż konsument, spór może być rozwiązany polubownie - w postępowaniu arbitrażowym, za pomocą mediacji, facylitacji i rokowań, w postępowaniu pojednawczym, a także z wykorzystaniem innych mechanizmów, prowadzących do konsensusu stron sporu.
4. Pozasądowe rozwiązywanie sporów pomiędzy spółką a osobami wymienionymi w ust. 2 i 3 powyżej (por. § 1 ust. 2 pkt 3) obejmuje również możliwość wystąpienia do sądu polubownego

przy Komisji Nadzoru Finansowego – zgodnie z art. 18 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym.

5. Skargi lub reklamacje mające postać roszczenia pieniężnego przedawniają się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zawartymi w ustawach k.c. i k.p.c.

§ 10

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych wskazanych w skardze lub reklamacji jest Inter-Broker sp. z o.o.
2. Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w Inter-Broker sp. z o.o. jest p. Emilia Sobierajska (radca prawny), tel. 56 658 42 60, e-mail: inspektor@interbroker.pl. Kontakt ze wskazaną osobą możliwy jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 16.00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz w okolicznościach przewidzianych przez Kodeks pracy).
3. Dane osobowe zawarte w skardze lub reklamacji będą przetwarzane wyłącznie w celu rozpatrzenia sprawy, zgłoszonej przez osobę, której dane te dotyczą.
4. Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit c Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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), przetwarzanie danych osobowych jest zgodne z prawem, gdy jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze. W tym wypadku obowiązkiem prawnym administratora, tj. spółki Inter-Broker, jest rozpatrzenie wniesionej skargi lub reklamacji (podstawa prawna zawarta w art. 5 ust. 1 ustawy o.r.r. oraz art. 16 ust. 2-5 ustawy o.d.u.), a zatem czynności przetwarzania danych osobowych nie wymagają zgody osoby, której dane te dotyczą.

§ 11

Sankcje

1. Za naruszenie obowiązków nałożonych na brokera ubezpieczeniowego na podstawie przepisów art. 4 ust. 1, art. 6–10, art. 30 i art. 31 ustawy o.r.r. - w zakresie reklamacji osób fizycznych na działalność niezwiązaną z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Rzecznik Finansowy może, w drodze decyzji, nałożyć karę pieniężną.
2. Zgodnie z art. 83 ust. 3 i 4 oraz art. 84 ustawy o.d.u., również Komisja Nadzoru Finansowego może nakładać kary pieniężne w przypadku stwierdzenia naruszenia przez spółkę przepisów tejże ustawy.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Nadzór nad procedurą rozpatrywania skarg lub reklamacji i przestrzeganiem niniejszego regulaminu sprawuje zarząd spółki Inter-Broker oraz pełnomocnik ds. ISO.
2. W przypadku niedostosowania się do postanowień regulaminu pracownicy i współpracownicy spółki ponoszą odpowiedzialność przed zarządem spółki, zgodnie z ustawą – Kodeks pracy lub treścią umów o współpracy.
3. Zmiany regulaminu dopuszczalne są wyłącznie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w drodze zarządzenia zarządu spółki.
4. Jeżeli w którymkolwiek postanowieniu niniejszy regulamin stałby w sprzeczności z obowiązującymi w Polsce, w tym znowelizowanymi w przyszłości przepisami prawa, pierwszeństwo mają te przepisy.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 października 2018 r.

Załącznik nr 1 do regulaminu – wzór rejestru skarg lub reklamacji na działalność spółki Inter-Broker sp. z o.o.

Data wpływu skargi lub reklamacji	Numer ewidencyjny nadany sprawie	Sposób złożenia skargi lub reklamacji	Dane składającego	Przedmiot skargi lub reklamacji	Sposób rozpatrzenia skargi lub reklamacji	Sposób przekazania odpowiedzi	Data przekazania odpowiedzi	Osoba odpowiedzialna za sprawę
Skarga lub reklamacja na działalność Inter-Broker sp. z o.o.								
Odwołanie od decyzji Inter-Broker sp. z o.o.								
Data wpływu odwołania	Numer ewidencyjny nadany sprawie	Sposób złożenia odwołania	Dane składającego	Uzasadnienie odwołania	Sposób rozpatrzenia odwołania	Sposób przekazania odpowiedzi na odwołanie	Data przekazania odpowiedzi na odwołanie	Osoba odpowiedzialna za sprawę
Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym lub innym organem – opis przebiegu i zakończenia sprawy								
Pozasądowe rozwiązanie sporu – opis sposobu zakończenia sprawy								
Postępowanie przed sądem powszechnym – opis przebiegu i zakończenia sprawy								