



Informacja dotycząca procedury postępowania reklamacyjnego

Szanowni Państwo,

W związku z wejściem w życie z dniem 01.10.2018 r. Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń oraz innymi aktami prawnymi, a także spełniając wysokie standardy świadczenia usług pośrednictwa ubezpieczeniowego, Expert Brokers Sp. z o.o., ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa (Broker) informuje, że z dniem 01.10.2018 r. proces obsługi reklamacji będzie przebiegał zgodnie z niżej przedstawionymi zasadami: Reklamacja jest to wystąpienie Klienta skierowane do Brokera, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Brokera tj. Expert Brokers Sp. z o.o., ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa, NIP 5252746227, REGON 369897961, Zezwolenie KNF nr 2410/18, KRS nr 0000726233, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy, Kapitał zakładowy: 5.000 zł.

Klientem w rozumieniu powołanej powyżej ustawy jest poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony, zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej.

1. Reklamacje składa się:
 - 1) w formie pisemnej:
 - b) osobiście w siedzibie Brokera,
 - b) przesyłką pocztową na adres Brokera:
Expert Brokers Sp. z o.o., ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail: broker@expertbrokers.pl.
2. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Klienta,
 - 2) pełen adres korespondencyjny Klienta lub
 - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - 4) wskazanie umowy ubezpieczenia, lub innej usługi, której dotyczy Reklamacja,
 - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - 6) oczekiwane przez Klienta działania.
3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Broker poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi Broker w zakresie w i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.
4. Broker udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.



Expert Brokers

Your Insurance Experts

Expert Brokers Sp. z o.o.
ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa
e-mail: broker@expertbrokers.pl
phone: (22) 299 68 86
www.expertbrokers.pl
Zezwolenie nr 2410/18
REGON: 369897961
KRS: 0000726233
NIP: 5252746227

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Broker:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
6. Odpowiedź Brokera zostanie przesłana na adres mailowy wskazany w pkt 2 ppkt 3) chyba, że Klient wniósł o przesłanie mu odpowiedzi pocztą. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana pocztą na adres wskazany w pkt 2 ppkt 2).
7. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Brokerem jest język polski.

Niezależnie od przedstawionych wcześniej postanowień Klient może skorzystać z następujących środków odwoławczych:

1. Klient może złożyć odwołania od stanowiska Brokera w ramach wewnętrznej procedury. Odwołania takie składa się w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej na adres e-mail: broker@expertbrokers.pl.
 - 2) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w siedzibie Brokera,
 - b) przesyłką pocztową na adres Brokera:
Expert Brokers Sp. z o.o., ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa
2. Klient może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie Jego sprawy.
3. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.
4. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Powyższe postępowania odnoszą się zarówno do nowych Reklamacji zgłoszonych przez Klienta od dnia 01.10.2018 r. jak i niezakończonych na dzień wejścia w życie Ustawy.

Z poważaniem,

Emil Paradowski
Prezes Zarządu
Expert Brokers Sp. z o.o.