

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin ma na celu uregulowanie form kontaktu pomiędzy Brokerem a Zleceniodawcą, w celu należytego wykonywania obowiązków nałożonych na Brokera art. 9 ust. 1 – 4 Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r. (dalej zwaną „ustawą o dystrybucji”) oraz wprowadzenie jasnych i czytelnych zasad kontaktu pomiędzy Stronami.
2. Niniejszy Regulamin składa się z następujących sześciu części:
 - I. Formularz osób kontaktowych.
 - II. Wykaz osób kontaktowych.
 - III. Akceptowane Środki Komunikacji.
 - IV. Oświadczenie o wyborze Środków Komunikacji.
 - V. Warunki komunikacji.
 - VI. Postanowienia końcowe.
3. Przekazanie Informacji o osobach odpowiedzialnych u Brokera za obsługę Twojej organizacji odbywa się na podstawie przekazanych przez Ciebie danych, po ustaleniu Twoich potrzeb i oczekiwań w zakresie komunikacji. Wobec powyższego informacje te prześlemy Ci w terminie 14 dni. Przydział naszych ekspertów nie jest dokonywany automatycznie, a podczas ich wyboru kierujemy się misją „Zawsze po Twojej Stronie”.

DEFINICJE

1. Jeżeli pojęcie lub definicja nie jest wyjaśniona w niniejszym załączniku, wówczas należy przyjąć definicję zawartą w Ogólnych Warunkach Wykonywania Umowy (Dział II Kodeksu Dobrych Praktyk Brokerskich).
2. Ilekroć w Regulaminie użyto poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć:

Forma papierowa – wydruk dokumentu w formie papierowej, niezawierający żadnego podpisu.

Forma pisemna – forma dokumentu zawierająca własnoręczny podpis lub podpis kwalifikowany podpis elektroniczny w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym o uchylające dyrektywę 1999/93/WE.

Inny trwały nośnik – za inny trwały nośnik uznaje się jeden lub kilka następujących środków komunikacji:

- a. Płyty CD-ROM, DVD, Blu-Ray, lub innych technologii tego rodzaju;
- b. Dane zapisane na pendrive lub innej karcie pamięci;
- c. Dane zapisane na dysku twardym dowolnego rodzaju.

Klient – Zleceniodawca wskazany w Umowie Serwisu Brokerskiego.

Strefa Klienta – platforma informatyczna umożliwiająca komunikację między Brokerem a Zleceniodawcą, do której dostęp i zasady korzystania uregulowane są w treści regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną.

Trwały nośnik – za trwały nośnik uznaje się jeden lub kilka następujących środków komunikacji:

- a. Poczta elektroniczna;
- b. Dokumenty zapisane w ogólnodostępnych formatach (w szczególności: PDF, JPG, TIFF, BMP, formaty aplikacji Microsoft Office, formaty aplikacji OpenOffice) i przekazane za pośrednictwem elektronicznych metod komunikacji;
- c. Strona Internetowa;

- d. Platforma Internetowa (Strefa Klienta);
- e. SMS w zakresie w jakim możliwe jest składanie krótkich wiadomości tekstowych.

pod warunkiem, że powyższe nośniki pozwalają na przechowywanie informacji skierowanych do Zleceniodawcy w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na ich odtworzenie w niezmienionej treści

Zawiadomienie o Przydziale Osób Dedykowanych – pismo od Brokera w którym określa on ekspertów dedykowanych do obsługi Zleceniodawcy w ramach wykonywania Umowy Serwisu Brokerskiego.

CZĘŚĆ PIERWSZA FORMULARZ OSÓB KONTAKTOWYCH

Prosimy, abyś przed przystąpieniem do wypełniania poniższych formularzy zapoznał się z następującymi informacjami:

1. Programy ubezpieczeniowe, wykonywane w ramach umowy generalnej przewidują możliwość wskazania dodatkowych osób kontaktowych dedykowanych dla tych programów i określenia sposobów komunikacji i wymiany danych związanego z danym typem umowy generalnej. Przy pierwszym wdrożeniu umowy generalnej Manager odpowiedzialny za Twoją obsługę zaproponuje Ci możliwość spersonalizowania katalogu osób uprawnionych, możesz również samodzielnie wnioskować o taką personalizację.
2. Pod każdą rolą w organizacji, możesz dodać dodatkowy własny komentarz, który zostanie przez nas uwzględniany w zasadach komunikacji.
3. Pierwsza kolumna pozwala przypisać do danej osoby numer identyfikujący (Id. nr.), możesz przez powielenie numeru dokonać przypisania tej osoby dla pozostałych ról, ta sama osoba może mieć wszystkie role.
4. Preferowana metoda kontaktu, nie wyklucza pozostałych, ale pomaga nam efektywniej współpracować. Oznacz kółkiem preferowaną metodę kontaktu oraz wykreśl sposoby niepożądane.
5. Jeżeli w danym obszarze uprawnień występuje więcej osób, możliwe jest przygotowanie przez Ciebie dodatkowego załącznika z wykazem osób lub przesłanie nam tych danych w terminie późniejszym przez osoby uprawnione do reprezentacji.
6. W celu zapewnienia unikalności praw dostępowych konieczne jest podanie numeru PESEL. W razie kontaktu z nami, Doradcy lub Konsultanci mogą dokonać weryfikacji uprawnień przez weryfikację Twojego unikalnego adresu e-mail i PESEL, a w razie wątpliwości przez wskazanie innych udostępnionych danych. Nieprzekazanie nr PESEL może uniemożliwić poprawną identyfikację, dane identyfikacyjne mogą być przez Ciebie przekazane również w terminie późniejszym.
7. W każdym czasie w okresie trwania Umowy Serwisu brokerskiego przysługuje Ci prawo do edycji i zmiany wprowadzonych danych kontaktowych umieszczonych w Strefie Klienta oraz zmiana osób dedykowanych do kontaktu.
8. Informacje w zakresie osób dedykowanych do kontaktu należy wskazać w Części II Regulaminu (Wykaz osób kontaktowych).

CZĘŚĆ DRUGA WYKAZ OSÓB KONTAKTOWYCH

Załączony wykaz stanowi integralną część niniejszego regulaminu.

CZĘŚĆ TRZECIA AKCEPTOWANE ŚRODKI KOMUNIKACJI

1. Co do zasady, Strony komunikować się będą za pośrednictwem kanałów komunikacji wskazanych w Zasadach wzajemnej komunikacji (Część V niniejszego Regulaminu).

2. W zakresie w jakim przepisy nakładają na Strony obowiązek zachowania szczególnych form komunikacji i przekazywania dokumentów stosuje się poniższe postanowienia.
3. Informacje o których mowa w art. 32 ust. 1 pkt 1-2,5-8 przekazywane są w formie papierowej przy zawieraniu Umowy Serwisu Brokerskiego.
4. Informacje o których mowa w:
 - a) art. 8 ust. 1 i 4 ustawy o dystrybucji,
 - b) w zakresie w jakim Broker zobowiązany będzie ponowić przekazanie informacji z art. 32 ust. 1 pkt 1, 2 i 5-8 oraz ust. 2 ustawy o dystrybucji,
 - c) w grupie 3 działu I załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, mogą być przekazywane przez Brokera wobec Zleceniodawcy zgodnie z wyborem Zleceniodawcy zawartym w Oświadczeniu o wyborze Środków Komunikacji, stanowiącym Część IV niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem, że wybór elektronicznego/internetowego sposobu komunikacji, nie wyklucza możliwości przekazania przez Brokera informacji w postaci papierowej lub pisemnej.
5. Porada brokerska/Rekomendacja brokerska przekazywana będzie Zleceniodawcy w języku określonym w Oświadczeniu o wyborze Środków Komunikacji, stanowiącym Część IV niniejszego Regulaminu.
6. Informacje o których mowa w Części III pkt 4 niniejszego Regulaminu, obejmują m.in.:
 - a) IPID/Kartę Produktu/OWU do umowy ubezpieczenia,
 - b) Aktualizacje informacji o firmie, pod którą Broker wykonuje działalność brokerską w zakresie ubezpieczeń, adresie swojej siedziby oraz o tym, że jest brokerem ubezpieczeniowym;
 - c) Zmianie danych dotyczących wpisu do rejestru brokerów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru;
 - d) Aktualizacje w zakresie dotyczącym zezwolenia na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń;
 - e) Informacje i jej aktualizacje w zakresie dotyczącym oświadczenia o posiadanych akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu oraz o akcjach albo udziałach brokera ubezpieczeniowego posiadanych przez zakład ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników;
 - f) Informacje i jej aktualizacje o charakterze wynagrodzenia otrzymywanego w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w szczególności o tym, czy broker otrzymuje: (i) honorarium płacone bezpośrednio przez klienta, (ii) prowizję dowolnego rodzaju uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej, (iii) inny rodzaj wynagrodzenia, (iv) wynagrodzenie stanowiące połączenie rodzajów wynagrodzenia, o których mowa w niniejszej sekcji w lit. i-iii;
 - g) Informacje i jej aktualizacje o wysokości honorarium Brokera jeżeli Strony umówiły się na taki rodzaj wynagrodzenia, a w przypadku gdy jest to niemożliwe – o metodzie jego wyliczenia;
 - h) Informacje i jej aktualizacje dotyczące możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.
7. W przypadku, gdy informacje zostały przekazane do Zleceniodawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej lub Strefy Klienta, Zleceniodawca może zażądać przekazania mu informacji o których mowa w Dziale III pkt 4 niniejszego Regulaminu w postaci papierowej, natomiast informacji o których mowa w Dziale III pkt 5 niniejszego Regulaminu w formie pisemnej. W takim przypadku przekazanie tych informacji przez Brokera do Zleceniodawcy w żądanej formie nastąpi nieodpłatnie.
8. Przy dokonywaniu wyboru sposobu przekazywania informacji o jakich mowa powyżej, Zleceniodawca powinien brać pod uwagę następujące okoliczności:
 - a) Wystawcą dokumentów ubezpieczeniowych takich jak IPID, Karta Produktu, OWU do umowy ubezpieczenia jest najczęściej Towarzystwo Ubezpieczeń. W rzadkich przypadkach, gdy Broker jest twórcą produktu ubezpieczeniowego, może być wystawcą w/w dokumentów. Wobec tego, w sytuacji gdy Broker nie jest wystawcą w/w dokumentów, skierowane przez Zleceniodawcę żądanie ich przekazania w formie papierowej będzie skutkować skierowaniem takiego wniosku przez Brokera jako pełnomocnika Zleceniodawcy o wydanie w/w dokumentów w formie papierowej Brokerowi przez twórcę produktu ubezpieczeniowego. Następnie, po ich otrzymaniu Broker dokona przekazania w/w dokumentów do Zleceniodawcy. Broker nie ma

wpływu ani nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie w/w dokumentów przez twórcę produktu ani czasu w jakim twórca produktu dokona ich przekazania do Brokera.

- b) Zawsze, gdy wybrana forma przekazania dokumentów o których jest mowa w niniejszej Części Regulaminu wymagać będzie ich doręczenia za pośrednictwem Poczty Polskiej bądź kuriera, czas przekazania dokumentów wydłuży się o okres związany z procesem nadania i doręczenia przez zewnętrznego operatora, którym posłuży się Broker. Broker nie ma wpływu ani nie odpowiada za czas związany z procesem doręczenia dokumentów przez zewnętrznego operatora ani za skuteczność i prawidłowość wykonania przez niego usługi.

CZĘŚĆ CZWARTA OŚWIADCZENIE O WYBORZE ŚRODKÓW KOMUNIKACJI

Złożone w ramach niniejszego Regulaminu oświadczenia stanowią integralną część niniejszego regulaminu.

CZĘŚĆ PIĄTA REGULAMIN KOMUNIKACJI

I. Postanowienia ogólne:

1. Informacje niezbędne do prawidłowego wykonywania Umowy Serwisu Brokerskiego Strony przekazują sobie Formie pisemnej lub/i za pomocą poczty elektronicznej lub za pomocą Strefy Klienta lub/i za pośrednictwem Innego trwałego nośnika z zastrzeżeniem regulacji zawartych w niniejszej Części Regulaminu, ust. I pkt 2-3.
2. W szczególności Strony dopuszczają komunikację za pośrednictwem listu nadanego za pośrednictwem Poczty Polskiej bądź innego operatora usług doręczenia korespondencji, a także w bezpośredniej rozmowie między Stronami zatwierdzonej podpisaną przez obydwie Strony notatką lub/i w rozmowie dowolnego typu – o ile jej przebieg jest w całości zarejestrowany.
3. Komunikacja pomiędzy Stronami związana w wykonywaniem Umowy Serwisu Brokerskiego może również następować z wykorzystaniem Strefy Klienta (Serwis Internetowy). Warunki korzystania ze Strefy Klienta określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną – stanowiący załącznik nr 8 do Umowy Serwisu Brokerskiego.
4. Za dowód posiadania przez Klienta regularnego dostępu do Internetu w szczególności uznaje się przekazanie Brokerowi adresu poczty elektronicznej.
5. Jeśli wykonywanie Umowy Serwisu Brokerskiego następuje z wykorzystaniem innych serwisów internetowych, warunki korzystania z takiego serwisu internetowego określa regulamin danego serwisu internetowego.
6. Przyjmuje się, iż moment zapoznania się z informacją zamieszczoną w Serwisie Internetowym/Strefie Klienta następuje z upływem 24 godzin od chwili jej opublikowania w Serwisie Internetowym.
7. Strony wyznaczają osoby dedykowane do kontaktu i wymiany dokumentów niezbędnych do wykonywania przez Brokera Czynności Brokerskich, każda ze Stron powiadamia drugą Stronę w formie pisemnej o powołaniu bądź odwołaniu osób dedykowanych do kontaktu.
8. Dla skuteczności zawiadomienia Zleceniodawcy przez Brokera o zmianie osób dedykowanych do kontaktu po stronie Brokera, konieczne jest skierowanie przez Brokera informacji do Zleceniodawcy, do jednej z wyznaczonych pisemnie przez Zleceniodawcę osób kontaktowych oznaczonej w wykazie stanowiącym Część II Wykaz osób kontaktowych.
9. Dla skuteczności zawiadomienia Brokera przez Zleceniodawcę o zmianie osób dedykowanych do kontaktu po stronie Zleceniodawcy, konieczne jest skierowanie przez Zleceniodawcę informacji do Brokera, do wyznaczonej na piśmie osoby/osób oznaczonej/ych w Zawiadomieniu o Przydziale Osób Dedykowanych oraz przez równoczesne skierowanie na adres zmianaumowy@pkbroker.pl. W razie zmiany adresu e-mail, adresu korespondencyjnego/siedziby, numerów telefonów, Strony zobowiązują się do pisemnego powiadomienia o nowych danych. W przypadku niezawiadomienia o zmianie powyższych danych teleadresowych, doręczenia na dotychczas znany drugiej Stronie adres uznaje się za skuteczne.

10. W przypadku wskazania przez Zleceniodawcę osób innych niż wskazanych w Części II Wykaz osób kontaktowych w postaci zawiadomienia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub rozmowy osobistej lub rozmowy telefonicznej, jeżeli z korespondencji/komunikacji między Stronami wynikać będzie, że osoby te zostały dodatkowo powołane przez Zleceniodawcę w zakresie w jakim zostały powołane, Broker uprawniony jest do przyjęcia, że prowadzenie z tak powołanymi przez Zleceniodawcę osobami jest skuteczne dla tych czynności i uprawnione.

II. Przekazywanie Porady

1. Broker udziela Porady brokerskiej zgodnie z warunkami wynikającymi z załącznika nr 5 do Umowy Serwisu Brokerskiego - Regulaminu Udzielania Porad Brokerskich.
2. Doręczenie Porady brokerskiej następuje zgodnie z wolą Zleceniodawcy i odbywa się w następujący sposób:
 - a) w Formie pisemnej – za pośrednictwem operatora pocztowego, lub podczas osobistego spotkania;
lub
 - b) w Formie pisemnej – jeżeli Klient posiada regularny dostęp do internetu za pośrednictwem: poczty elektronicznej bądź Strefy Klienta;
lub
 - c) strony internetowej - jeżeli Klient posiada regularny dostęp do internetu i klient wyraził zgodę na taki sposób przekazania informacji, a także spełnione zostały pozostałe warunki określone art. 9 ust. 4 Ustawy o dystrybucji.
3. Doręczenie Porady brokerskiej może nastąpić również na Innym trwałym nośniku jeżeli Zleceniodawca złożył taki wniosek lub wyraził takie żądanie w postaci zgody na stosowanie Innego trwałego nośnika w oświadczeniu w Części IV Regulaminu.
4. Posiadanie regularnego dostępu do Internetu w szczególności stwierdza się na podstawie podania adresu poczty elektronicznej, co jest równoznaczne z oświadczeniem, że Zleceniodawca posiada regularny dostęp do Internetu, chyba, że regularny dostęp do internetu potwierdzić można również na podstawie innych oświadczeń lub dowodów.
5. W przypadku, w którym Zleceniodawca dokonał wyboru doręczenia Porady brokerskiej w sposób przewidziany w Części V Dział II ust. 2 b lub 2 c lub Części V Dział II ust. 3 Regulaminu, może on w każdej chwili złożyć wniosek o przekazanie Porady brokerskiej w sposób przewidziany w Części V Dział II ust. 2 a Regulaminu.
6. Wybór doręczenia Porady brokerskiej za pośrednictwem operatora pocztowego lub podczas osobistego spotkania, o którym mowa w Części III Dział II ust. 2 a Regulaminu wiąże się z wydłużonym czasem oczekiwania na wymianę korespondencji między Stronami.
7. Zawsze gdy wybrana przez Zleceniodawcę forma przekazania Porady brokerskiej wymagać będzie przekazania jej do placówki pocztowej lub kuriera, czas przekazania Porady brokerskiej wydłuży się o czas związany z procesem nadania i czas związany z procesem doręczenia przez zewnętrznego operatora jakim posłuży się Broker. Broker nie ma wpływu ani nie odpowiada za czas związany z procesem doręczenia Porady brokerskiej przez zewnętrznego operatora ani za skuteczność i prawidłowość wykonania usługi przez zewnętrznego operatora.

III . Rejestrowanie wymiany danych

1. Wzajemne przekazywanie danych pomiędzy Stronami dokonywane będzie w sposób umożliwiający ich wielokrotne odczytanie. Mając jednak na uwadze wzajemny interes Stron związany z efektywnym przekazywaniem informacji i składaniem oświadczeń woli nie wymagających formy pisemnej, Strony dopuszczają wymianę informacji w formie telefonicznej.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa wymiany informacji oraz wysokiej jakości usług, rozmowy telefoniczne związane z wykonywaniem warunków Umowy Serwisu Brokerskiego między Stronami będą rejestrowane. Administratorem danych osobowych jest Polska

Kancelaria Brokerska Sp. z o.o., dane przetwarzane są na podstawie niniejszego Regulaminu i zgody Zleceniodawcy.

3. Zleceniodawca akceptując warunki niniejszego Regulaminu wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych.
4. Nieudzielenie zgody na rejestrowanie uniemożliwia kontynuację rozmowy, co sprawia, że Zleceniodawca zobowiązany jest do podjęcia innej formy kontaktu celem przekazania Brokerowi danych informacji/decyzji/oświadczeń. We wskazanym powyżej przypadku, Broker nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku przekazania informacji/decyzji/oświadczeń przez Zleceniodawcę.
5. Broker dokłada należytej staranności aby urządzenia odpowiedzialne za rejestracje były sprawne a ich oprogramowanie aktualizowane. Niezależnie od powyższego Broker zastrzega, że mimo udzielonej zgody na nagrywanie zaistnieć mogą okoliczności w których rozmowa nie zostanie zarejestrowana z powodów niezależnych od Brokera.
6. W przypadku braku zgody Zleceniodawcy bądź osób oddelegowanych przez niego do kontaktu z Brokerem na rejestrowanie rozmowy lub awarii urządzenia nagrywającego, Broker ma prawo do natychmiastowego zakończenia rozmowy.

CZĘŚĆ SZÓSTA POSTANOWIENIA KOŃCOWE REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin przekazano Zleceniodawcy wraz z Umową Serwisu Brokerskiego.
2. Broker wykonuje czynności brokerskie przy pomocy osób fizycznych wpisanych do rejestru brokerów.
3. Zgodnie z art. 34 ust 8 pkt 1 Ustawy o dystrybucji Broker wykonuje czynności bezpośrednio związane z czynnościami brokerskimi przy pomocy osób nie wpisanych do rejestru brokerów, o ile wykonywane są one pod nadzorem osób o których mowa w art. 34 ust 8 pkt 2 Ustawy o dystrybucji.
4. Osoby fizyczne, wykonujące czynności brokerskie okazują przy pierwszej czynności Zleceniodawcy upoważnienie do działania w imieniu Brokera za pośrednictwem internetu, pod adresem <https://pkbroker.pl/upowaznienia> (plik zabezpieczony hasłem „mójpkbroker”), lub w Strefie Klienta, lub zgodnie z pkt 3 Postanowień Ogólnych niniejszego Regulaminu.
5. Zmiany niniejszego Załącznika nr 9 w zakresie Części I, III, V i VI mogą być dokonywane przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o. Informacja o zmianach będzie niezwłocznie publikowana w Strefie Klienta lub na stronie internetowej www.pkbroker.pl lub na stronie wskazanej w korespondencji o zmianie regulaminu, z jednoczesnym powiadomieniem Zleceniodawcy w sposób odpowiadający przyjętej metodzie komunikacji i w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią nowego Regulaminu przez Zleceniodawcę. Jeżeli Zleceniodawca w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania informacji o zmianach Regulaminu nie wypowie Umowy Serwisu Brokerskiego, uznaje się, że zmiany te zaakceptował.
6. W pozostałym nieuregulowanym niniejszym załącznikiem zakresie Strony obowiązują warunki Umowy Serwisu Brokerskiego a także jej załączników, w szczególności Kodeksu Dział II (OWU) oraz Cennika.
7. Dokumenty wypełnianie przez Zleceniodawcę a stanowiące części/składowe (Część II i Część IV) do niniejszego Regulaminu w szczególnych przypadkach mogą przewidywać dodatkowe warunki komunikacji między Stronami, znaczenie nadrzędne przypisuje się jednak Umowie i niniejszemu Regulaminowi.