

**Regulamin składania skarg i reklamacji  
i rozpatrywania skarg i reklamacji  
przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o.  
Wersja 1.02**

## **SPIS TREŚCI**

1. STRONA TYTUŁOWA
2. SPIS TREŚCI
3. PREAMBUŁA
  - § 1 – DEFINICJE
  - § 2 – PRZYJMOWANIE I ROZPATRYWANIE SKARG
  - § 3 - REJESTRACJA SKARG I RAPORTOWANIE
  - § 4 – ZMIANA REGULAMINU
4. ZAŁĄCZNIKI DO REGULAMINU
5. METRYKA DOKUMENTU
6. HISTORIA DOKUMENTU

### **§ 1**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. „Regulamin składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o.”, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i reklamacji na działania Polskiej Kancelarii Brokerskiej.
2. Polska Kancelaria Brokerska Sp. z o.o. z siedzibą w Wrocławiu, przy Św. Antoniego 7, 50-073 Wrocław, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000140856, NIP: 897-16-78-884, REGON: 932849082, o kapitale zakładowym w wysokości 150.000 PLN, zwana dalej „PKB” w swojej działalności kieruje się przepisami prawa oraz stosuje zasady Kodeksu Dobrych Praktyk Brokerskich uchwalone przez Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych w Polsce z siedzibą w Warszawie (KRS 0000528659).
3. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie:
  - a) Wytycznych w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych, opublikowanych w dniu 03 grudnia 2013 r. przez Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA),
  - b) Ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Dz. U. 2017, poz. 2270, 2486, z 2018 poz. 1075,
  - c) Przepisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady ( UE ) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń,
  - d) Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń Dz. U. 2017 poz. 2486.
4. PKB podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego ( KNF ).

5. Nadzór nad przestrzeganiem postanowień Regulaminu sprawuje Zarząd Polskiej Kancelarii Brokerskiej sp. z o. o. oraz w określonym zakresie Rzecznik Finansowy.
6. Proces rozpatrywania skarg przez PKB przeprowadzany jest bezzwłocznie i cechuje się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
7. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a) czynności brokerskie - czynności w imieniu lub na rzecz podmiotu poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, polegające na zawieraniu lub doprowadzaniu do zawarcia umów ubezpieczenia, wykonywaniu czynności przygotowawczych do zawarcia umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w zarządzaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia, także sprawach o odszkodowanie, jak również na organizowaniu i nadzorowaniu czynności brokerskich (działalność brokerska).
  - b) osoba składająca skargę – osoba, co do której istnieje domniemanie, że ma ona prawo do rozpatrzenia jej skarg przez PKB, lub która złożyła już skargę, np. ubezpieczający, ubezpieczony, beneficjent.
  - c) Skarga (Reklamacja) – oświadczenie skierowane do PKB przez osobę wyrażającą niezadowolenie związane z podjętymi czynnościami brokerskimi, Skarga/reklamacja może również stanowić wystąpienie skierowane do PKB przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PKB;

## **§ 2**

### **PRZYJMOWANIE I ROZPATRYWANIE SKARG**

1. Skarga może być złożona:
  - a) bezpośrednio w siedzibie PKB – wówczas spisuje jej treść pracownik PKB zaś podpisuje składający, lub
  - b) drogą listową – listem poleconym na adres PKB, lub
  - c) na adres skrzynki mailowej: [skarga@pkbroker.pl](mailto:skarga@pkbroker.pl) poprzez wysłanie skanu pisma z wyraźnym, czytelnym podpisem autora skargi zawierającym imię i nazwisko Skarżącego, lub
  - d) drogą elektroniczną na formularzu WEB dostępnym po zalogowaniu w Strefie Klienta znajdującą cię pod adresem <https://twojdostep.pl/>W przypadku składania skargi w formie innej niż z pkt 1.d, skargę składa się na druku stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Skarga może być składana osobiście lub przez pełnomocnika, dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną dołączonym w oryginale do skargi lub reklamacji.
3. Skargę składa się podając dane kontaktowe. Skargi niezawierające danych identyfikacyjnych i kontaktowych – firmy lub imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego skargę pozostawia się bez rozpatrzenia z uwagi na brak możliwości doręczenia rozstrzygnięcia.

4. Za datę złożenia skargi uznaje się datę jej wpływu do PKB.
5. PKB nie zwraca kosztów złożenia skargi.
6. W skardze należy podać wszelkie informacje, jakie mogą być pomocne przy jej rozpatrzeniu, jak również dołączyć do niej kopie dokumentów związanych ze stwierdzoną nieprawidłowością potwierdzające zasadność skargi.
7. Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty złożenia. W sprawach szczególnie zawiłych termin ten może ulec wydłużeniu, przy czym w takim przypadku PKB zawiadamia osobę składającą skargę o przyczynach przedłużenia terminu do rozpoznania skargi i wskazuje okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione oraz przewidywany termin rozpoznania skargi nie dłuższy jednak niż 60 dni od daty wpływu skargi. W przypadku przedłużenia terminu do rozpoznania skargi do 60 dni Klient zostanie powiadomiony o tym odrębnym pismem.
8. Niedopuszczalny jest brak odpowiedzi na skargę w wyżej zakreślonych terminach. Zachowaniem terminu do rozpoznania skargi jest nadana w ostatnim dniu 30-dniowego terminu rozstrzygnięcia skargi listem poleconym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. PKB może zażądać od osoby składającej skargę dodatkowych informacji i wyjaśnień związanych z rozpatrywaną skargą. W takim przypadku bieg terminu rozpatrywania skargi może zostać przedłużony do 60 dni, chyba, że wcześniej uzyskane zostaną pisemne informacje lub wyjaśnienia od osoby składającej skargę.
10. W przypadku bezczynności osoby składającej skargę w okresie 10 dni od dnia zażądania przez PKB dalszych wyjaśnień lub informacji skarga pozostaje rozpoznana po upływie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania uzupełnienia skargi przez PKB wyłącznie na podstawie zgromadzonego dotychczas materiału dowodowego w sprawie zgłoszonej skargi. W każdym razie PKB udziela odpowiedzi nie później niż po upływie 60 dni od daty otrzymania skargi.
11. Przed rozstrzygnięciem skargi PKB może zarządzić:
  - a) złożenie dodatkowych wyjaśnień pisemnych przez pracownika lub współpracownika, którego klient złożył skargę oraz
  - b) dołączenie przez w/w pracownika lub współpracownika posiadanej przez niego korespondencji elektronicznej z Klientem oraz
  - c) wystuchanie nagranych rozmów z Pracownikiem lub
  - d) ustalenie stanu faktycznego lub stanowiska ubezpieczyciela, którego produktu lub usługi skarga dotyczy
12. Na złożoną skargę PKB udzieli odpowiedzi pisemnie lub na żądanie skarżącego w formie elektronicznej według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu i skieruje w/w odpowiedź na adres skarżącego podany w skardze.
13. Z rozpoznawania skargi wyłączony jest pracownik, którego działań skarga dotyczy.
14. Treść odpowiedzi na skargę będzie zawierać w szczególności:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta

- b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - d) pouczenie o możliwości nadania skardze dalszego biegu (złożeniu odwołania).
15. Od decyzji PKB (pierwszego rozstrzygnięcia skargi) nieuznającej zasadności skargi przysługuje prawo odwołania się w ciągu 14 dni od daty doręczenia decyzji PKB o nieuznaniu skargi. Postanowienia § 2 pkt 1-12 stosuje się odpowiednio.
16. PKB dokonuje powtórnego rozpatrzenia skargi w ciągu 14 dni od daty wpływu odwołania. Treść §2 pkt 9-14.
17. PKB dokonuje ponownego rozpoznania skargi wydając Rozstrzygnięcie w składzie trzech osób (z wyłączeniem pracownika, który dokonał rozpoznania skargi zgodnie z § 2 pkt 11 i 12 niniejszego Regulaminu) odnosząc się do każdego z zarzutów sformułowanych wobec pierwszego rozstrzygnięcia przez skarżącego.
18. Ponadto PKB w drugim nie uwzględniającym skargi rozstrzygnięciu poucza stronę o możliwości:
- a) Złożenia skargi do Rzecznika Finansowego,
  - b) Wszczęcia postępowania koncyliacyjnego przed Sądem Polubownym przy Stowarzyszeniu Brokerów Ubezpieczeniowych w przypadku umowy serwisu brokerskiego ustanawiającej taką właściwość,
  - c) Wszczęcia mediacji z udziałem mediatora stałego wpisanego na listę prowadzącą przez Prezesa Sądu Okręgowego.
19. Ponadto PKB w pouczeniu w drugim rozstrzygnięciu podaje, że możliwe jest poddanie skargi pod rozstrzygnięcie:
- a) Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Brokerów Ubezpieczeniowych zgodnie z treścią umowy serwisu brokerskiego lub
  - b) sądu powszechnego w przypadku braku umownej właściwości sądowej wynikającej z umowy serwisu brokerskiego, PKB wówczas wskazuje w rozstrzygnięciu dane podmiotu, który miałby być pozwany oraz dane sądu właściwego do rozpoznania sprawy (Wydział Sądu / miejscowość).
20. Odnośnie umów zawieranych na odległość z konsumentem, możliwym jest również skorzystanie z rozwiązywania sporów za pośrednictwem internetowej platformy ADR znajdującej się pod linkiem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/>
21. W przypadku, gdy do rozpatrzenia skargi złożonej do PKB właściwa jest inna instytucja, a PKB nie obsługuje reklamacji w jej imieniu, osoba składająca skargę jest informowana przez PKB o skierowaniu skargi do właściwej instytucji.

### **§ 3**

#### **REJESTRACJA SKARG, RAPORTOWANIE**

1. PKB prowadzi rejestr skarg, a także przechowuje i archiwizuje składane skargi, w sposób umożliwiający odtworzenie ich treści oraz treści odpowiedzi, przez okres 10 lat od dnia zakończenia współpracy z Klientem, którego dotyczy skarga.
2. Rejestr skarg o którym mowa w ust. 1 powyżej prowadzony jest w formie elektronicznej.
3. Nadzór nad aktualizacją i prowadzeniem rejestru skarg sprawuje osoba piastująca w PKB stanowisko Administratora Danych.
4. Na żądanie właściwego organu krajowego PKB udziela informacji o ilości i zakresie złożonych skarg.

### **§ 4**

#### **ZMIANA REGULAMINU**

1. PKB zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie, zachowując zalecenia Parlamentu Europejskiego. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej PKB pod adresem <http://pkbroker.pl/pliki-do-pobrania/126-regulamin-skarg> i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji z zastrzeżeniem § 4 ustęp 2.
2. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 01 października 2018 roku zgodnie z uchwałą nr 1/2018 Prezesa Zarządu PKB z dnia 26.09.2018 roku i uchyla w całości Regulamin z dnia 15 stycznia 2016 roku.
3. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Klientom poprzez ich umieszczenie na stronie Internetowej, o której mowa w ust. 1 niniejszego §.
4. Broker może wprowadzić odrębne (dodatkowe) warunki formularzy i wzorów zgłoszenia oraz odpowiedzi na skargi. Informacje o wprowadzeniu takich warunków Broker zamieści pod adresem: <http://pkbroker.pl/pliki-do-pobrania/126-regulamin-skarg>. Zmiany formularzy i udostępnienie dodatkowych form rejestrowania skarg nie będą uważane za zmianę niniejszego Regulaminu ani też nie stanowią zmiany Umowy Serwisu Brokerskiego.

Załącznik nr 1/Regulamin rozpatrywania skarg przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o.

### Wzór skargi

....., dnia .....

.....

.....

Imię nazwisko/nazwa firmy  
skargi (wypełnia PKB)

nr porządkowy

.....

Adres

.....

NIP

.....

E-mail

Polska Kancelaria Brokerska Sp. z o.o.  
ul. Św. Antoniego 7  
50-073 Wrocław

### SKARGA/REKLAMACJA

Obszar skargi: Produkt/Zawieranie umowy/Likwidacja szkód\*/ inne

Opis:

Wnoszę o:

.....

czytelny podpis/pieczeńć

Załączniki:

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2/Regulamin rozpatrywania skarg przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o.

## ROZSTRZYGNIĘCIE SKARGI

Miejscowość, dnia.....

L.dz.:

Adresat

### Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/reklamacji

Zgodnie z obowiązującym Regulaminem Rozpatrywania Skarg i Reklamacji przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o. z dnia..... po rozpatrzeniu skargi złożonej przez ..... z dnia (data wpływu.....) zawiadamiam, że uznaję skargę za zasadną/bezzasadną.

#### Uzasadnienie

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Osoba udzielająca odpowiedzi: (imię i nazwisko, stanowisko)

Dyrektor Wydziału Jakiego Skarga Dotyczy

.....

Podpis osoby udzielającej odpowiedzi

W przypadku nie uwzględnienia skargi, po wyczerpaniu postępowania przewidzianego w niniejszym trybie, informujemy, iż od rozstrzygnięcia nie uznającego zasadności skargi służy odwołanie w ciągu 14 dni od daty doręczenia niniejszego pisma w następujący sposób:

- a) Złożenia skargi do Rzecznika Finansowego,



- b) Wszczęcia postępowania koncyliacyjnego przed Sądem Polubownym przy Stowarzyszeniu Brokerów Ubezpieczeniowych w przypadku umowy serwisu brokerskiego ustanawiającej taką właściwość,
- c) Wszczęcia mediacji z udziałem mediatora stałego wpisanego na listę prowadzoną przez Prezesa Sądu Okręgowego.

Ponadto możliwe jest poddanie skargi pod rozstrzygnięcie:

- c) Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Brokerów Ubezpieczeniowych zgodnie z treścią umowy serwisu brokerskiego lub
- d) sądu powszechnego w ( ..... miejscowość / Wydział ..... ) chyba, że warunki umowy przewidywały inną właściwość