

Regulamin rozpatrywania skarg
przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o.

§ 1 Postanowienia ogólne.

1. „Regulamin Rozpatrywania Skarg przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o.”, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg.
2. Polska Kancelaria Brokerska, zwana dalej „PKB” w swojej działalności kieruje się przepisami prawa oraz stosuje zasady Kodeksu Dobrych Praktyk Brokerskich uchwalone przez Stowarzyszenie Brokerów Ubezpieczeniowych w Polsce (KRS 0000483341).
3. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie dokumentu opublikowanego w dniu 03.12.2013r. przez Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych (EIOPA) - „Wytoczne w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych”.
4. PKB podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
5. Nadzór nad przestrzeganiem postanowień Regulaminu sprawuje Zarząd Polskiej Kancelarii Brokerskiej.
6. Proces rozpatrywania skarg przez PKB przeprowadzany jest bezwzględnie 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 – oświadczenie skierowane do PKB przez osobę wyrażającą niezadowolenie związane z podjętymi czynnościami brokerskim.

§ 2 Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg.

1. Skarga powinna zostać złożona w formie drogą elektroniczną na formularzu w Strefie Klienta lub pisemnie/mailowo na druku stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Skarga może być złożona:
 - a) bezpośrednio w siedzibie PKB
 - b) drogą listową na adres PKB
 - c) drogą elektroniczną na formularzu WEB w Strefie Klienta
 - d) na adres skrzynki mailowej: skarga@pkbroker.pl poprzez wysłanie skanu pisma z wyraźnym podpisem Skarżącego.
3. Skarga może być składana osobiście lub przez pełnomocnika, dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną.
4. Skargi nie zawierające danych identyfikacyjnych – firmy lub imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. Za datę złożenia skargi uznaje się datę jej wpływu do PKB.
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 wskazujące zasadność skargi.
7. Skargi są rozpatrywane w terminie 14 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 zwłoki i wskazuje okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione oraz przewidywany termin załatwienia sprawy nie dłuższy jednak niż 30 dni od daty zgłoszenia.

8. PKB może zażądać od osoby składającej skargę dodatkowych informacji i wyjaśnień związanych z rozpatrywaną skargą. W takim przypadku bieg terminu rozpatrywania skargi zostaje zawieszony do czasu otrzymania pisemnej informacji lub wyjaśnienia od osoby składającej skargę.
9. Na złożoną skargę PKB udzieli odpowiedzi pisemnie według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu.
10. Treść odpowiedzi będzie zawierać w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 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.
11. Od decyzji PKB nie uznającej zasadności skargi przysługuje prawo odwołania się w ciągu 14 dni od daty doręczenia decyzji PKB o nie uznaniu skargi. Postanowienia § 2 pkt 1-5 stosuje się odpowiednio.
12. PKB dokonuje powtórnego rozpatrzenia skargi w ciągu 14 dni od daty złożenia odwołania. Treść §2 pkt 9-10 stosuje się odpowiednio.
13. 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. Polska Kancelaria Brokerska prowadzi rejestr skarg, a także przechowuje i archiwizuje składane skargi, w sposób umożliwiający odtworzenie ich treści oraz treści odpowiedzi, przez okres 3 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym dana skarga została złożona.
2. Rejestr skarg o którym mowa w ust. 1 powyżej prowadzony jest w formie elektronicznej.
3. Nadzór nad prowadzeniem rejestru skarg sprawuje osoba piastująca 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, 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.
2. Regulamin i jakiegokolwiek jego zmiany wprowadza się uchwałą nr 01/2014 Zarządu PKB z dnia 15.01.2014 r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu rozpatrywania skarg przez Polską Kancelarię Brokerską Sp. z o.o.

Wzór skargi

....., dnia

.....
Imię nazwisko/nazwa firmy

.....
nr porządkowy skargi (wypełnia PKB)

.....
Adres

.....
NIP

Polska Kancelaria Brokerska Sp. z o.o.

ul. Św. Mikołaja 7

50-125 Wrocław

Skarga

Obszar skargi: Produkt/Zawieranie umowy/Likwidacja szkód

Opis:

Wnoszę o:

.....

czytelny podpis/pieczęć

Załączniki:

Wzór odpowiedzi na skargę

Miejscowość, dnia.....

L.dz.:

Adresat

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi

Zgodnie z obowiązującym Regulaminem Rozpatrywania Skarg przez Polska Kancelarie Brokerska 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

Jednocześnie informujemy, iż od rozstrzygnięcia nie uznającego zasadności skargi służy odwołanie w ciągu 14 dni od daty doręczenia niniejszego pisma. W przypadku nie uwzględnienia skargi, po wyczerpaniu postępowania przewidzianego w niniejszym trybie, przysługuje prawo do wystąpienia ze skargą do Rzecznika Ubezpieczonych, Rzecznika Praw Obywatelskich, lub sądu właściwego dla zawartej umowy.