



I. TRYB REKLAMACYJNY

Zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 oraz w oparciu o ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. dotyczącą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015r., poz.1348 z późn. zm.), Klient brokera ubezpieczeniowego, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej ma prawo do złożenia reklamacji na działalność brokera ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w związku z tym:

1. Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Team Broker sp. z o.o.
2. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Klienta lub jego pełnomocnika, zawierające zastrzeżenia dotyczące działalności wykonywanej przez Team Broker sp. z o.o.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub jego pełnomocnika:
 - ← w formie pisemnej - osobiście: w siedzibie firmy: ul. Al. Karkonoska 10, 53-015 Wrocław albo przesyłką pocztową zgodnie z obowiązującą ustawą o Prawie pocztowym;
 - ← ustnie - telefonicznie pod numerem 071/72 43 099;
 - ← osobiście do protokołu w siedzibie firmy ul. Al. Karkonoska 10, 53-015 Wrocław;
 - ← w formie elektronicznej - wyłącznie na adres e-mail: biuro@teambroker.pl

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególne okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku poinformujemy Państwa o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpoznania sprawy oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie papierowej. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.

Ponadto, Klient będący osobą fizyczną ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej korzystając z usług Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).

Team Broker Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (53-015), Al. Karkonoska 10; KRS: 0000842363, NIP: 8992880059, REGON: 386108787 jako administrator danych osobowych zawartych w reklamacji, informuje Państwa, iż:

- ← podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do obsługi reklamacji;
- ← posiadają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
- ← podane dane będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 pkt c) tj. obowiązku prawnego administratora danych i zgodnie z treścią ogólnego rozporządzenia o ochronie danych;



- ← Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z reklamacji;
- ← Mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących bezpośrednio Państwa naruszają przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

Informujemy także o możliwości złożenia skargi, jak również o możliwości rozstrzygnięcia sporu w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl) albo postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl).

.....
Prezes Zarządu

.....
Wiceprezes Zarządu

