

Regulamin składania skarg i reklamacji oraz procedura ich rozpatrywania

wersja 1 (v1.0) z dnia 25 marca 2024 roku

§ 1 Postanowienia ogólne

1. **Suporta Brokers** - *wyznaczając nową definicję bezpieczeństwa* – podejmuje wszelkie kroki w celu zagwarantowania swoim Klientom usług na nieznanym do tej pory poziomie i rozpatruje wszelkie kierowane opinie, uwagi, skargi oraz reklamacje dotyczące świadczonych przez siebie usług w sposób możliwie właściwy, transparentny, rzetelny i bez zbędnej zwłoki, a także z poszanowaniem zasad uczciwości – zgodnie z niniejszą procedurą.
2. Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji kierowanych przez uprawnioną osobę składającą do **Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Śniadeckich 10 (*dalej: brokera; my; nas, Suporta Brokers, ...*).
3. Regulamin i dokumenty wspólniejące powstały w oparciu o przepisy i wytyczne wyrażone między innymi w:
 - ✧ „Karcie Sobieszowskiej” – Kodeksie Etyki Zawodowej Brokera, przyjętego na Kongresie Członków Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych w Sobieszowie w dniu 31 maja 1998 r.
 - ✧ Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń;
 - ✧ Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
 - ✧ Rozporządzeniu Delegowanym Komisji (UE) 2015/35 z dnia 10 października 2014 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
 - ✧ Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1094/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego

Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylenia Komisji 2009/79/WE¹;

- ♥ Ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
 - ♥ Ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
 - ♥ Ustawie z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;
 - ♥ Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - ♥ Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
 - ♥ Wytycznych w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych (EIOPA-BoS-13/164 PL);
 - ♥ Ustawie z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym;
 - ♥ Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
 - ♥ Ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - ♥ Ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego.;
 - ♥ innych aktach prawnych obowiązującego prawa polskiego i europejskiego.
4. Procedura reklamacyjna w **Suporta Brokers Sp. z o.o.** jest dwuinstancyjna i została opracowana na potrzeby rozstrzygania sporów między brokerem, a klientami oraz innymi zainteresowanymi stronami przy wykorzystaniu istniejących procedur wdrożonych obowiązującymi przepisami prawa. Dodatkowo osoba składająca skargę lub wnosząca reklamacje – w zaistnieniu przypadku sporu – może skorzystać z alternatywnego mechanizmu rozwiązywania sporów (ADR).
 5. Opublikowane szczegółowe informacje - procedura – mają na celu dostarczenie jasnych, dokładnych, ujednoliconych i aktualnych informacji na temat kompleksowych działań podejmowanych przy rozpatrywaniu skarg i reklamacji oraz czynić zadość obowiązkowi informacyjnemu kierowanemu do klienta lub osoby poszukującej ochrony ubezpieczeniowej, beneficjenta lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
 6. Wszelkie kierowane do nas skargi i reklamacje rozpatrujemy wyłącznie we własnym imieniu jako **Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (pośrednik ubezpieczeniowy), przez co należy rozumieć, że nie rozpatrujemy roszczeń w imieniu innych podmiotów rynku finansowego.
 7. Osobą składającą może być każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych jak i osoby prawne (w tym spółka kapitałowa, spółdzielnia, przedsiębiorstwo państwowe, agencja rządowa, partia polityczna, stowarzyszenie lub związek zawodowy bądź

pracodawców) oraz podmioty nieposiadające osobowości prawnej (w tym spółka osobowa, spółka kapitałowa w organizacji).

8. Wypełniając obowiązki nałożone przepisami prawa w przedmiocie ujawnienia informacji o właściwości miejscowej sądu, **Suporta Brokers** wskazuje, że w przypadku:
- ♥ powództwa o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia¹;
 - ♥ powództwa o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia²; przy czym powództwa kierowanego przez konsumenta przeciwko brokerowi (przedsiębiorcy) można wytoczyć przy zastosowaniu właściwości miejscowej:
 - ♥ ogólnej³, czyli przed Sądem pierwszej instancji właściwym dla miejsca siedziby brokera tj. Sąd Rejonowy dla Warszawy - Śródmieścia w Warszawie (00-517) przy ul. Marszałkowskiej 82;
 - ♥ przemiennej⁴, w przypadku roszczenia o zawarcie umowy, ustalenie jej treści, o zmianę umowy oraz o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, a także o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można wytoczyć przed sąd miejsca jej wykonania⁵.
9. **Suporta Brokers Sp. z o.o.** publikując ten dokument w sieci Internet (na swojej stronie internetowej), rozpowszechnia szczegółowe informacje na temat procedury rozpatrywania skarg, reklamacji oraz innych oświadczeń zainteresowanych stron, w łatwo dostępnej formie. Na wyraźne życzenie zainteresowanej osoby - jasna, dokładna i aktualna - procedura może zostać dostarczona w formie pisemnej informacji.
10. Niniejszy regulamin dotyczy wszystkich pracowników i współpracowników **Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, a także wszystkie zainteresowane strony i osoby, przy czym należy mieć na uwadze, iż procedura wchodzi w życie z dniem udostępnienia niniejszego dokumentu na stronie

¹ art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

² art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

³ art. 30 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego

⁴ art. 31 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego

⁵ art. 34 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego

<https://suportabrokers.pl> (wersja 1.0 z dnia 25 marca 2024 r.). Wersja papierowa dokumentu dostępna jest w siedzibie i biurze terenowym spółki.

Ewentualne zmiany w treści regulaminu - mogą nastąpić w każdym czasie i zyskują moc w momencie upublicznienia.

11. Archiwalne wersje procedury dostępne są [tutaj](#).

§ 2 Definicje

1. Wypełniając naszą misję oraz w celu zapewnienia pełnej przejrzystości polityki firmy i nadania najlepszej jakości świadczonym przez nas usługom brokerskim na rzecz naszych Klientów, użytym w niniejszym dokumencie zwrotom, słowom, określeniom i wyrażeniom nadaje się poniższe przybliżone znaczenia.
 - a) **Reklamacja** – pismo, wiadomość lub innego rodzaju zastrzeżenie lub wystąpienie kierowane przez Klienta do brokera, których przedmiot może dotyczyć wyłącznie wykonywanej przez **Suporta Brokers** działalności, niezwiązanej z ochroną ubezpieczeniową⁶; bądź też „wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego”⁷.
 - b) **Skarga** – „oświadczenie skierowane do pośrednika ubezpieczeniowego przez osobę wyrażającą niezadowolenie w związku z działalnością w zakresie pośrednictwa prowadzoną przez pośrednika (...)”⁸, jednocześnie skarga powinna być możliwa do rozróżnienia od wniosku: o zawarcie umowy ubezpieczeniowej, udzielenie informacji lub wyjaśnień.
 - c) **Procedura, regulamin** – niniejszy dokument oraz wytyczne, zasady i wskazówki ujawnione w jego treści.
 - d) **Broker ubezpieczeniowy, broker, spółka** – „osoba fizyczna albo osobę prawną, posiadającą wydane przez organ nadzoru zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń, wpisaną do rejestru brokerów”⁹ - w przypadku niniejszej procedury i na jej podstawie - pośrednik ubezpieczeniowy, będącym jednocześnie podmiotem rynku finansowego - jest spółka **Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Śniadeckich 10, uprawniona do rozpatrywania skarg i reklamacji (przez właściwego

⁶ Art. 16 ust. 2 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń

⁷ Art. 2 lit 2 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

⁸ Ust. 6 Wytycznych w sprawie rozpatrywania skarg przez pośredników ubezpieczeniowych (EIOPA-BoS-13/164 PL);

⁹ Art. 3 ust. 1 lit 5 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń

pracownika lub współpracownika, któremu przypisuje się funkcję rozpatrywania, a także zarząd spółki – w przypadku wewnętrznego postępowania odwoławczego).

- e) **Podmiot rynku finansowego, pośrednik ubezpieczeniowy, dystrybutor ubezpieczeń** – w przypadku niniejszej procedury i na jej podstawie **Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, spółka funkcjonująca jako podmiot rynku finansowego w charakterze brokera ubezpieczeniowego - dystrybutora ubezpieczeń – będą jednocześnie pośrednikiem ubezpieczeniowym, wykonując określone czynności, zgodne z zapotrzebowaniem klienta i określone przepisami prawa¹⁰.
- f) **Osoba składająca skargę lub wnosząca reklamację (uprawniony)** – „osoba, co do której istnieje domniemanie, że ma ona prawo do rozpatrzenia jej skargi przez pośrednika ubezpieczeniowego, i która złożyła już skargę, np. ubezpieczającego, ubezpieczonego, beneficjenta, a w niektórych jurysdykcjach również poszkodowaną osobę trzecią”¹¹, przez co należy rozumieć w szczególności, iż osobą składającą skargę jak i wnoszącą reklamację może być każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych jak i osoby prawne (w tym spółka kapitałowa, spółdzielnia, przedsiębiorstwo państwowe, agencja rządowa, partia polityczna, stowarzyszenie lub związek zawodowy bądź pracodawców) oraz podmioty nieposiadające osobowości prawnej (w tym spółka osobowa, spółka kapitałowa w organizacji) lub inna zainteresowana strona, która w świetle obowiązujących przepisów prawa może mieć interes prawny w stosunku do spółki.
- g) **Beneficjent** - osoba trzecia lub podmiot uprawniony do otrzymania sumy ubezpieczenia w przypadku wypłaty odszkodowania, nazywana także uposażonym. Beneficjentem może być osoba fizyczna lub prawna, posiadająca zdolność prawną.
- h) **Ubezpieczony** – osobą lub podmiot, który jest wskazany jako ubezpieczony w umowie ubezpieczenia.
- i) **Ubezpieczający** – osobą lub podmiot, który zawarł i podpisał umowę ubezpieczenia oraz zobowiązał się do płacenia składek.
- j) **Poszkodowana osoba trzecia** - jako osobę trzecią uznaje się podmiot, który nie jest związany ze stosunkiem łączącym inne podmioty. Niekoniecznie musi być przez to rozumiana jakaś konkretna osoba, natomiast na gruncie szeroko pojmowanych ubezpieczeń, poszkodowana

¹⁰ Art. 4 ust. 1, 4 i 7, art. 8 oraz art. 32 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń

¹¹ Art. 3 ust. 1 lit 5 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń

osoba trzecia co do zasady powinna posiadać status osoby trzeciej w stosunku do sprawcy zdarzenia szkodowego.

- k) **Trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych lub też trwały nośnik w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 r. poz. 2105 oraz z 2022 r. poz. 2337 i 2581).
- l) **Klient** – klient **Suporta Brokers Sp. z o.o.**, czyli osoba na rzecz, której spółka świadczy lub zamierza świadczyć jakiegokolwiek usługi lub też klient podmiotu rynku finansowego¹², a także osobę lub podmiot (określony w art. 3 ust. 10 lit a i b ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń [Dz.U.2017 poz. 2486 ze zm.]), który poszukuje ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego lub ubezpieczonego, bądź zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej. Rozumie się przez to osoby fizyczne i prawne, poszukujące ochrony w postaci związania się umową ubezpieczenia, w tym faktycznych posiadaczy polis ubezpieczeniowych, członków ich rodzin, a także osób, które występują z roszczeniem bądź są interwenientami oraz rzeczywistych beneficjentów.
- m) **Pracownik** – osoba zatrudniona w **Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie na podstawie umowy o pracę.
- n) **Współpracownik** – osoba, która współpracuje z brokerem na podstawie stosunku cywilnoprawnego lub została mianowana.
- o) **Upoważniony pracownik lub współpracownik spółki, osoba upoważniona** – właściwa osoba wyznaczona przez zarząd spółki, której obowiązki służbowe (zobowiązania) dotyczą czynności związanych z niniejszą procedurą; w przypadku wewnętrznego postępowania odwoławczego, upoważnionym do rozpatrywania skarg i reklamacji jest zarząd spółki.
- p) **Spór** – sporem jest konflikt lub polemika pomiędzy co najmniej dwiema osobami lub podmiotami. Słowo "konflikt" wywodzi się z łaciny i oznacza "zderzenie". Sporem jest sprzeczność interesów czy poglądów. Na potrzeby powstania sporu, jednoczesne istnienie realnego, namacalnego problemu nie jest bezwzględnie konieczne.
- q) **Sprawa** - na potrzeby niniejszej procedury, sprawą jest stosowny spór pomiędzy zainteresowanym bądź uprawnionym, a **Suporta Brokers**. Sprawa powinna dotyczyć procedury związanej ze złożoną skargą lub reklamacją, a jej zwieńczeniem jest rozpoznanie przez brokera.

¹² Art. 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U.2023.0.1809 ze zm.)

Każda sprawa zostaje ewidencjonowana przez pośrednika ubezpieczeniowego w stosownym rejestrze i podlega rozpatrzeniu zgodnie z procedurą ujawnioną w niniejszym dokumencie.

- r) **Biuro, biuro terenowe** - jednostka terenowa spółki zajmująca się obsługą klientów tj. biuro zlokalizowane w Toruniu przy ul. Szosa Bydgoska 50 – przy czym za czas urzędowania - przyjmuje się dni powszednie (poniedziałek-piątek) od godziny 8⁰⁰-16⁰⁰ (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, sobót i niedziel).
- s) **(Zwykła) forma pisemna** – w celu zachowania zwykłej formy pisemnej koniecznym i wystarczającym jest złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.
- t) **Na piśmie, forma dokumentowa** – oznacza wykorzystanie znaków graficznych do przedstawienia określonej treści. Oświadczenie złożone na piśmie powinno umożliwiać odbiorcy swobodne zapoznanie się z treścią przedstawioną na nośniku informacji. Opisywaną formę, od zwykłej formy pisemnej odróżnia brak konieczności złożenia własnoręcznego podpisu przez autora oświadczenia, niemniej jednak nośnik informacji powinien wskazywać na osobę, która jest autorem dokumentu. Przykładem przesłania oświadczenia woli na piśmie jest wysyłka standardowej wiadomości e-mail z adresu pocztowego nadawcy na skrzynkę odbiorcy.
- u) **Podpis** - aby określony znak graficzny mógł zostać uznany za podpis, jednocześnie winien on cechować się:
 - ♡ powtarzalnością;
 - ♡ własnoręcznością;
 - ♡ wskazaniem co najmniej nazwiska składającego skargę lub wnoszącego reklamację, również w postaci skróconej (niekoniecznie czytelnej) przy czym obie formy powinny być charakterystyczne dla osoby znak graficzny (podpis) składającej;
 - ♡ umiejscowieniem pod treścią (tekstem) stosownego oświadczenia.
- v) **Pośrednictwo ubezpieczeniowe** - to wykonywanie dystrybucji ubezpieczeń lub dystrybucji reasekuracji przez pośredników ubezpieczeniowych.
- w) **Spółka / Suporta Brokers: Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (00-113) przy ul. Emilii Plater 53, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie, Wydział XII Gospodarczy pod numerem KRS:0000593319, NIP: 5252640799, REGON: 363314421, wykonująca działalność w zakresie dystrybucji ubezpieczeń osobowych i majątkowych oraz dystrybucji reasekuracji na podstawie zezwoleń KNF o nr 2609/21 i 103/R/23 (reasekuracja).

- x) **Serwis / Strona / Strona Internetowa:** strona internetowa Spółki prowadzona pod adresem internetowym <https://suportabrokers.pl>.
 - y) **Administrator danych osobowych / Administrator** – organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba decydująca o celach i środkach przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 4 pkt 7 RODO – na podstawie niniejszej procedury – administratorem jest **Suporta Brokers Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, więcej informacji na ten temat znajduje się w naszej [Polityce Prywatności](#).
2. Należy mieć na uwadze również fakt, iż Skarga lub reklamacja łącznie – w rozumieniu niniejszego regulaminu – to jakiegokolwiek wystąpienie lub oświadczenie skierowane do spółki **Suporta Brokers Sp. z o.o.**, a także do jej pracownika, współpracownika bądź członka Zarządu. Skarga lub reklamacja wnoszona przez osobę uprawnioną powinna być możliwa do rozróżnienia od innych roszczeń, prostych wniosków takich jak żądanie udzielenia informacji czy wyjaśnień.

§ 3 System składania skarg i wnoszenia reklamacji.

1. Klient, uprawniony, osoba składająca skargę lub wnosząca reklamację może złożyć stosowne oświadczenie, zgodnie z poniższym.
- 1.1. **Na piśmie** poprzez:
- ♡ osobiste złożenie w siedzibie spółki lub jednostce terenowej spółki zajmującej się obsługą klientów - w godzinach urzędowania biura zlokalizowanego w Toruniu przy ul. Szosa Bydgoska 50, przypadających pomiędzy godziną 8⁰⁰-16⁰⁰ od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w tym sobót i niedziel;
 - ♡ wysyłkę przesyłką pocztową¹³ na adres siedziby spółki lub biura terenowego, na kopercie powinien znajdować się dopisek (Dział Reklamacji);
 - ♡ wysyłkę na adres do doręczeń elektronicznych¹⁴, przez co rozumie się przesłanie oświadczenia woli w formie tekstowej lub graficznej na adres poczty elektronicznej brokera – suporta.reklamacje@suportabrokers.pl.
- 1.2. **Ustnie** tj.:
- ♡ telefonicznie – dzwoniąc na numer telefonu +48 22 300 92 39;
 - ♡ osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie spółki brokera lub biurze terenowym.

¹³ w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 896, 1933 i 2042),

¹⁴ o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 285), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy

- 1.3. W formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej¹⁵, przy uwzględnieniu wymogów dotyczących zachowania elektronicznej formy czynności prawnej¹⁶, przez co rozumie się a złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, weryfikowanym przy pomocy ważnego stosownego certyfikatu,
- a następnie przesłanie opisywanego dokumentu na adres poczty elektronicznej spółki – suporta.reklamacje@suportabrokers.pl.
2. Za moment wpływu (otrzymania) oświadczenia zainteresowanej strony lub klienta przez właściwego brokera – Suporta Brokers, przyjmuje się:
- ♥ dzień doręczenia przesyłki pocztowej na adres siedziby spółki lub biura terenowego;
 - ♥ czas złożenia podpisu na protokole zawierającym ustne oświadczenie złożone osobiście przed upoważnioną osobą, podczas wizyty w siedzibie spółki lub biurze terenowym;
 - ♥ termin i czas oznaczony w (zwrótnym) potwierdzeniu otrzymania wiadomości elektronicznej zawierającej stosowne oświadczenie - wysłanej na adres suporta.reklamacje@suportabrokers.pl – przez osobę upoważnioną bądź brokera;
 - ♥ złożenie przez upoważnioną osobę ustnego oświadczenia o przyjęciu telefonicznego zgłoszenia.
3. Skarga, reklamacja lub inny wniosek bądź oświadczenie powinno zostać sporządzone w języku polskim i złożone w dowolnej formie przewidzianej powyżej. Niemniej jednak, celem usprawnienia procesu zaleca się kierowanie do Suporta Brokers oświadczeń przy użyciu [poczty elektronicznej](#).
4. Reklamacja lub skarga kierowana do Suporta Brokers powinna dostarczać następujących informacji:
- ♥ imię i nazwisko osoby składającej;
 - ♥ dane kontaktowe osoby lub działu, do którego kierowana jest skarga;
 - ♥ adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu do kontaktu w sprawie;
 - ♥ precyzyjne i jasne oznaczenie rodzaju oświadczenia – reklamacja lub skarga bądź inne;
 - ♥ wyczerpujące oznaczenie tematu, którego oświadczenie dotyczy wraz ze szczegółowym uzasadnieniem swojego stanowiska stanowiącego istotę sprawy;
 - ♥ dane umożliwiające identyfikację miejsca i czasu sporządzenia oświadczenia;

¹⁵ o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego

¹⁶ zgodnie z treścią art. 781 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny

- ♥ w przypadku chęci złożenia oświadczenia w zwykłej formie pisemnej, złożenie własnoręcznego podpisu pod dokumentem.
5. W przypadku złożenia skargi lub reklamacji pracownikowi lub współpracownikowi spółki, który nie jest osobą upoważnioną, złożone oświadczenie powinno niezwłocznie trafić do pracownika lub współpracownika odpowiedzialnego za przyjmowanie, reagowanie i rozpatrywanie skarg i reklamacji (lub zarządu w przypadku inicjacji wewnętrznej procedury odwoławczej).
 6. Osoba składająca oświadczenie może działać przez profesjonalnego pełnomocnika lub osobę posiadającą stosowne upoważnienie do reprezentacji. W przypadku złożenia oświadczenia woli przez reprezentanta, ten winien posłużyć się stosownym dokumentem w oryginale (o oznaczonym zakresie), podpisanym własnoręcznie przez mocodawcę.

§ 4 Procedura reagowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i innych podobnych oświadczeń.

1. W momencie wpływu skargi, reklamacji lub innego oświadczenia upoważniony pracownik lub współpracownik spółki (przyjmujący zgłoszenie) podejmuje wykonuje czynności rejestracyjne i ewidencyjne w odpowiedni sposób (za pośrednictwem bezpiecznego rejestru elektronicznego). Jednocześnie osoba upoważniona udziela zainteresowanej osobie (skarżącemu, wnoszącemu, klientowi, osobie zainteresowanych) wszelkich niezbędnych informacji związanych z niniejszą procedurą – na życzenie – również w formie pisemnej.
2. Wszelkie otrzymane przez **Suporta Brokers** skargi lub reklamacje są ewidencjonowane w kolejności chronologicznej, zgodnie z momentem ich wpływu określonym w §3 ust. 2 procedury.
3. Jako niezbędne informacje rozumie się przede wszystkim dostarczenie jasnych, dokładnych i aktualnych informacji na temat procedury rozpatrywania skarg i reklamacji obejmujących:
 - ♥ szczegółowe informacje o sposobie składania skarg (np. rodzaj informacji, które powinna dostarczyć osoba składająca skargę, nazwisko lub nazwa i dane kontaktowe osoby lub działu, do którego należy skierować skargę);
 - ♥ procedurę, która obowiązuje przy rozpatrywaniu skargi lub reklamacji (np. moment potwierdzenia przyjęcia skargi, przybliżony termin rozpatrywania skarg, możliwość zwrócenia się do właściwego organu, rzecznika ubezpieczonych lub skorzystania z alternatywnego mechanizmu rozwiązywania sporów (ADR); osobie zainteresowanej – w formie papierowej, innej niż papierowej (elektronicznej), poprzez wskazanie adresu dokumentu

na stronie internetowej brokera lub w postaci innego trwałego nośnika – udostępnia się treść niniejszego regulaminu, dostęp do dokumentu możliwy jest również [tutaj](#);

- ♥ ujawnienie numeru lub oznaczenia zarejestrowanego zgłoszenia;
 - ♥ bieżące informowanie osoby składającej skargę lub reklamację o postępach w jej rozpatrywaniu.
4. Dodatkowo realizacja postanowień procedury przez spółkę przewiduje, również:
- ♥ podejmowanie starań na rzecz zgromadzenia i zbadania wszystkich istotnych dowodów oraz informacji dotyczących skargi, reklamacji lub innego oznaczonego oświadczenia osoby zainteresowanej, które winno zostać przyjęte.
 - ♥ przekazywanie informacji w sposób przystępny i zrozumiały;
 - ♥ udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki lub co najmniej w terminie określonym w § 4 ust. 5;
 - ♥ udzielenie informacji osobie składającej skargę lub wnoszącej reklamację o przyczynach opóźnienia oraz wskazać, kiedy można się spodziewać zakończenia postępowania przez pośrednika ubezpieczeniowego;
 - ♥ zamieszczenie szczegółowego wyjaśnienia stanowiska spółki w stosunku do skargi lub reklamacji oraz wskazanie osobie składającej lub wnoszącej możliwości nadania skardze dalszego biegu.
5. Każda zarejestrowana przez spółkę wniesiona:
- ♥ **reklamacja**, zostanie rozpatrzona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od momentu jej wpływu;
 - ♥ **skarga**, zostanie rozpatrzona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od momentu jej wpływu;
 - ♥ **informacja, oświadczenie lub inny wniosek niebędący skargą lub reklamacją**, zostanie rozpatrzony bez zbędnej zwłoki od momentu jej wpływu.
6. W przypadku, kiedy sprawa jest szczególnie skomplikowana, jak i kiedy rozpoznanie skargi bądź reklamacji jest wysoce utrudnione lub uniemożliwione w terminie oznaczonym w ust. 5, **Suporta Brokers** poinformuje składającego, przedstawiając następujące informacje:
- ♥ wyjaśnienie przyczyny niedochowania terminu trzydziestodniowego, uzasadniając opóźnienie;
 - ♥ fakty i okoliczności, które muszą zostać ustalone celem rozpatrzenia sprawy, z możliwym wezwaniem do uzupełnienia ujawnionych braków;
 - ♥ o przewidywanym terminie rozpoznania sprawy zainicjowanej wpływaniem skargi lub reklamacji, a ostatecznie udzielenia odpowiedzi i zajęcia stanowiska, które nie może przekroczyć 60 dni od rejestracji oświadczenia.

7. Wniesioną prawidłowo reklamację lub skargę, która została zarejestrowana, a nie została rozpatrzona przez **Suporta Brokers** w terminach, określonych w § 4 ust. 4 i 5, uznaje się za zasadną i rozpoznaną zgodnie z wolą uprawnionej osoby, składającej oświadczenie.
8. Nadanie przesyłki lub listu u operatora pocztowego¹⁷ w czasie określonym w § 4 ust. 4 i 5 jest wystarczające do zachowania terminu.
9. W przypadku gdy skargę lub reklamację, która powinna zostać skierowana do innego pośrednika ubezpieczeniowego lub zakładu ubezpieczeń, a trafiła do **Suporta Brokers**, (podmiot niewłaściwy), upoważniona osoba powinna poinformować osobę składającą o tym fakcie.

§5 Postępowanie w przypadku ujawnienia braków formalnych lub pojawienia się wątpliwości dotyczących treści skargi lub reklamacji.

1. **Suporta Brokers** w przypadku ujawnienia braków formalnych w oświadczeniu, które zostało zarejestrowane jako skarga lub reklamacja wniesiona przez uprawnionego, może wezwać stronę do uzupełnienia treści oświadczenia.
2. Jako braki formalne reklamacji lub skargi należy rozumieć przede wszystkim oświadczenie, które jest sprzeczne z wytycznymi oznaczonymi w § 3 ust. 3 i 4 procedury i nie zawiera informacji określonych w tych postanowieniach.
3. Nieuzupełnienie braków formalnych zarejestrowanej skargi lub reklamacji przez uprawnionego, może spowodować brak możliwości nadania oświadczeniu dalszego biegu i skutkować nierozpatrzeniem skargi lub reklamacji przez **Suporta Brokers**.
4. W przypadku, kiedy sprawa jest szczególnie skomplikowana, jak i kiedy rozpoznanie skargi bądź reklamacji jest wysoce utrudnione lub uniemożliwione, **Suporta Brokers** może wezwać osobę kierującą oświadczeniem do przedstawienia dodatkowego materiału lub wskazania informacji, które są konieczne do rozpatrzenia sprawy i zakończenia sporu.
5. Wezwanie do uzupełnienia braków lub przedstawienia dodatkowego materiału bądź informacji może zostać przesłane w zwykłej formie pisemnej na wskazany w skardze lub reklamacji adres lub w formie elektronicznej na ujawniony adres e-mail.
6. Wezwanie powinno dokładnie określać żądanie brokera i informować o skutkach niepodjęcia przez osobę uprawnioną dalszych czynności. Dodatkowo osobie składającej skargę lub wnoszącej reklamację udziela się informacji o terminie na uzupełnienie braków

¹⁷ art. 3 pkt. 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe

lub przedstawienie dodatkowych informacji bądź materiału w sprawie. Termin ten nie może być krótszy niż 7 dni i dłuższy niż 15 dni od daty otrzymania wezwania przez uprawnionego.

7. Jeżeli pierwsze wezwanie pozostanie bez odpowiedzi, **Suporta Brokers** może skierować do uprawnionego wezwanie ponaglące, z ponownym wskazaniem informacji bądź materiałów, które są niezbędne do rozpoznania sprawy i określeniem ostatecznego terminu na ich przedstawienie.
8. Skargę lub reklamację pozostawia się bez rozpoznania, jeżeli osoba uprawniona nie przedstawi wymaganych przez brokera informacji lub nie uzupełni materiału dowodowego w sprawie, koniecznego do merytorycznego jej rozpatrzenia – w terminie 59 dni liczonych od daty wpływu i rejestracji skargi lub reklamacji.
9. Osobę wnoszącą skargę lub reklamację informuje się w trybie określonym w ust. 5 o pozostawieniu sprawy bez rozpoznania, jeżeli **Suporta Brokers** nie była w stanie rozpatrzyć oświadczenia z uwagi na braki formalne lub niedostarczenie przez uprawnionego niezbędnych informacji, pomimo wezwania do ich uzupełnienia. Przedmiotowa decyzja brokera jest ostateczna i nie podlega wewnętrznej procedurze odwoławczej.
10. Zarejestrowane skargi, reklamacje lub odwołania, które pozbawione są danych personalnych (anonimowe) lub adresowych osoby upoważnionej pozostawia się bez rozpoznania z uwagi na brak możliwości wezwania do uzupełnienia informacji lub poinformowania o sposobie zakończenia sprawy.

§ 6 Odpowiedź na skargę lub reklamację wniesioną do Suporta Brokers

1. **Suporta Brokers** na wniesioną prawidłowo reklamację lub skargę udziela odpowiedzi uprawnionemu w zwykłej formie pisemnej. Na wyraźny wniosek zainteresowanego, decyzja może zostać przesłana również pocztą elektroniczną na wskazany w oświadczeniu adres e-mail.
2. Stanowisko brokera wieńczące rozpoznanie sprawy zawiera minimum:
 - ♥ uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - ♥ wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - ♥ imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - ♥ określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z wniesionej prawidłowo reklamacji lub skargi uprawnionego, odpowiedź **Suporta Brokers** powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - ♥ odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, które zostanie poddane wewnętrznemu postępowaniu odwoławczemu, a także o sposobie wniesienia tego odwołania – o czym szerzej w § 7 procedury;
 - ♥ skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość – o czym szerzej w § 8 procedury;
 - ♥ wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego – o czym szerzej w § 8 procedury.
4. Decyzja brokera w przedmiocie rozpoznania wniesionej skargi lub reklamacji przez uprawnionego poprzedzona jest szczegółową analizą sprawy oraz – w przypadku załączenia – oceną przedstawionych środków dowodowych. W przypadku, kiedy sprawa jest szczególnie skomplikowana, jak i kiedy rozpoznanie skargi bądź reklamacji jest wysoce utrudnione lub uniemożliwione w terminie oznaczonym w §4 ust. 5 procedury, **Suporta Brokers** może dodatkowo wezwać osobę, która wniosła skargę lub reklamację do uzupełnienia braków oświadczenia zgodnie z informacjami ujawnionymi w §5 i poinformować o przedłużeniu terminu na rozpoznanie sprawy.

§ 7 Postępowanie odwoławcze

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń uprawnionego lub w sytuacji, gdy stanowisko bądź decyzja **Suporta Brokers** na wniesioną prawidłowo skargę lub reklamację jest dla osoby składającej niesatysfakcjonująca, uprawnionemu przysługuje prawo odwołania się od pierwszej decyzji brokera, w nieprzekraczalnym 14 dniowym terminie od daty doręczenia odpowiedzi.
2. Postępowanie odwoławcze (wewnętrzne) prowadzone i rozpoznawane jest przez członków zarządu **Suporta Brokers**, a stanowisko wydane w tym postępowaniu jest ostateczne i wyczerpuje możliwości dochodzenia roszczeń na podstawie niniejszej procedury przez uprawnionego.
3. Czynności jak i samo pismo uprawnionego inicjujące postępowanie odwoławcze (odwołanie) powinno spełniać wymogi określone w § 3 i § 4 regulaminu, a ponadto zawierać:
 - ♥ oznaczenie pisma, którego dotyczy ze wskazaniem czy odwołanie dotyczy całości czy oznaczonej części stanowiska **Suporta Brokers**;
 - ♥ zwięzłe przedstawienie przyczyny odwołania;
 - ♥ uzasadnienie zarzutów uprawnionego wobec decyzji brokera;
 - ♥ powołanie, w razie potrzeby, nowych okoliczności lub dowodów w sprawie;

- ♡ wskazanie wniosku, roszczenia lub żądania uprawnionego;
 - ♡ informację o fizycznym adresie do doręczeń osoby wnoszącej odwołanie;
- lub ewentualnie
- ♡ wniosek o przesłanie odpowiedzi na odwołanie w formie pisemnej na adres poczty elektronicznej przy jednoczesnym wskazaniu tego adresu.
4. Zarząd **Suporta Brokers** na wniesione odwołanie od pierwszego stanowiska brokera w przedmiocie rozpoznania reklamacji lub skargi udziela odpowiedzi w zwykłej formie pisemnej. Na wniosek odwołującego się od stanowiska w sprawie, odpowiedź może zostać przesłana również pocztą elektroniczną na wskazany w oświadczeniu elektroniczny adres skrzynki pocztowej.
 5. Stanowisko ostateczne brokera w przedmiocie rozpoznania prawidłowo wniesionego odwołania, zostaje wydane nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu i rejestracji opisywanego oświadczenia. Wewnętrzne postępowanie odwoławcze musi zostać zakończone najpóźniej w terminie 60 dni od wpływu i rejestracji pierwszej reklamacji lub skargi.
 6. Nadanie przesyłki lub listu u operatora pocztowego¹⁸ w czasie określonym w § 7 ust. 5 jest wystarczające do zachowania terminu.
 7. W przypadku przekroczenia terminu określonego w ust. 5 powyżej, odwołanie uważa się za rozpatrzone zgodnie z wolą uprawnionego, który zainicjował postępowanie odwoławcze.
 8. Stanowisko ostateczne **Suporta Brokers** wieńczące rozpoznanie sprawy w wewnętrznym postępowaniu odwoławczym poprzedzone jest szczegółową analizą stanu faktycznego i środków dowodowych przedstawionych przez uprawnionego w odwołaniu i zawiera minimum:
 - ♡ uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że odwołanie zostało rozpatrzone zgodnie z wolą klienta;
 - ♡ wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - ♡ imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska w zarządzie spółki;
 - ♡ określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w odwołaniu rozpatrzonym zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 60 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z wniesionego prawidłowo odwołania, odpowiedź zarządu **Suporta Brokers** powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

¹⁸ art. 3 pkt. 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe

- ♥ skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość – o czym szerzej w § 8 procedury.
- ♥ wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego – o czym szerzej w § 8 procedury.
- ♥ wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy – o czym szerzej w § 1 ust. 8 procedury.

§ 8 Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

1. Przepisy prawa umożliwiają złożenie skargi na działalność **Suporta Brokers** do właściwych organów, w tym do:
 - ♥ Komisji Nadzoru Finansowego,
 - ♥ Urzędu Ochrony Praw i Konsumentów,
 - ♥ Rzecznika Finansowego.
2. Hipotetycznie zaistniały spór pomiędzy Klientem, a **Suporta Brokers** sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie może zostać rozwiązany w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem - konsumentem, a brokerem ubezpieczeniowym jako podmiotem rynku finansowego – zgodnie z treścią ustawy o rozpatrywaniu sporów¹⁹.
3. Jeżeli jesteś konsumentem, a spór występuje na tle umów zawieranych za pośrednictwem sieci Internet, masz prawo skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów przy użyciu i za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platformy ODR)²⁰.
 - ♥ Platforma dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>²¹
 - ♥ *Jeżeli chcesz rozwiązać spór korzystając z Platformy ODR - należy podać nasz adres poczty elektronicznej.* ♥
4. Rzecznik jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu [ustawy](#)²².
5. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy pośrednikiem ubezpieczeniowym – **Suporta Brokers**, a osobą inną niż konsument²³, sprawa może zostać rozwiązana polubownie poprzez inicjację:

¹⁹ ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

²⁰ Informację podano zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r.

²¹ za działanie platformy odpowiada Komisja Europejska

²² ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

²³ za konsumenta uważa się osobę, której definicja znajduje się w art. 22 (1) Kodeksu cywilnego

- ♥ postępowania arbitrażowego przed sądem polubownym,
 - ♥ mediacji,
 - ♥ koncyliacji,
 - ♥ postępowania pojednawczego przed właściwym Sądem Rejonowym, lub
 - ♥ zaproponowanie przez zainteresowanego innego sposobu rozwiązania sporu.
6. Przy czym konsument niepozbawiony jest prawa do inicjacji polubownego rozwiązania sporu zgodnie z wytycznymi określonymi w § 8 ust. 5.
 7. Osoba zainteresowana może wystąpić również do sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego²⁴.
 8. Należy zwrócić uwagę na fakt, że możliwość polubownego zakończenia sporu istnieje na każdym etapie postępowania w sprawie.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych osoby bądź podmiotu wnoszącego skargę, reklamację, odwołanie lub inne oświadczenie jest **Suporta Brokers** sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, więcej informacji na ten temat znajduje się w naszej [Polityce Prywatności](#).
2. Dane osobowe ujawnione w oświadczeniu kierowanym przez zainteresowaną lub uprawnioną osobę bądź podmiot, przetwarzane są wyłącznie w celu rozpatrzenia sprawy. Przesłanie reklamacji do **Suporta Brokers** przez uprawnionego jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych²⁵.
3. W przypadku gdy jakiegokolwiek postanowienie ujawnione w niniejszej procedurze okazałoby się sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, wskazane postanowienie uważa się za nieistniejące lub nieważne, a w ich miejsce zastosowanie mają najbardziej zbliżone regulacje prawne pochodzące z aktów prawa m.in. wymienionymi w § 1 ust. 3 regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej **Suporta Brokers** pod tym [linkiem](#).

²⁴ art. 18 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym

²⁵ zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej

Suporta Brokers Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, jest twórcą i autorem niniejszego dokumentu (utworu), posiadającym pełnię praw autorskich.

Jakakolwiek modyfikacja, zmiana, przeróbka, przywłaszczenie bądź inne wykorzystanie treści dokumentu jako własnego, w celach prywatnych lub komercyjnych - bez pisemnej zgody firmy Suporta Brokers Sp. z o.o. jako autora – jest zabronione.

Wszystkie znaki firmowe i towarowe przedstawione na stronie internetowej są prawnie chronione, o ile nie określono inaczej. Dotyczy to w szczególności znaków firmowych, oznaczeń typu, logotypów i symboli.

Suporta Brokers Sp. z o.o. jest wyłącznym dystrybutorem dokumentu, którego celem jest spełnienie obowiązku informacyjnego określonego w art. 9 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. 2017 poz. 2486 ze zm.) oraz podobnych regulacjach. Jakiegokolwiek wykorzystanie niniejszego dokumentu - w niezmienionej treści - przez odbiorcę (zapoznanie się, pobieranie, drukowanie lub rozpowszechnianie w formie elektronicznej) jest zgodne z celem i informacyjnym przeznaczeniem utworu.

© 2024 Suporta Brokers Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (KRS: 0000593319) – wszelkie prawa zastrzeżone.

ZAŁĄCZNIK 1 do Regulaminu składania skarg i reklamacji oraz procedury ich rozpatrywania

[Miejscowość, data]

FORMULARZ

Reklamacji <input type="checkbox"/>	Skargi <input type="checkbox"/>	Odwołania <input type="checkbox"/>	Innego oświadczenia <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	--

Proszę wstawić znak X w celu prawidłowego oznaczenia rodzaju dokumentu.

Dane uprawnionego:

Imię i nazwisko:

Adres do korespondencji:

Adres poczty elektronicznej:

Numer polisy ubezpieczenia:

Nazwa firmy oraz numer KRS lub REGON

Treść oświadczenia:

Lista załączników:

[podpis osoby uprawnionej]