

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów MJM Brokers sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów MJM Brokers Sp. z o.o. (zwanej dalej: Spółką).
2. Spółka jest obowiązana rozpatrywać reklamacje Klientów na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (dalej: „Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”) oraz na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (dalej: „Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń”).
3. Spółka, jako broker ubezpieczeniowy, jest obowiązana do przyjmowania, rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na reklamacje złożone przez Klientów będących osobami fizycznymi oraz osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej.
4. Spółka rozpatruje reklamacje Klientów wyłącznie w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez Klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Spółki.

II. Składanie reklamacji przez osoby fizyczne

1. Klient Spółki będący osobą fizyczną może złożyć reklamację, w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Spółki lub przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. prawo pocztowe) na adres: Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa;
 - b. ustnie – telefonicznie pod numerem 22 223 68 68 lub osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Spółki;
 - c. w formie elektronicznej na adres email: reklamacje@mjmbrokers.pl lub za pośrednictwem formularza internetowego na stronie <https://mjmbrokers.pl> w zakładce Reklamacje.
3. Klient, będący osobą fizyczną, składając reklamację może zastosować formularz reklamacji stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
4. Na żądanie Klienta, będącego osobą fizyczną, Spółka potwierdzi złożenie przez Klienta reklamacji, w formie żądanej przez Klienta.
5. W treści reklamacji Klient, będący osobą fizyczną, powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL oraz numer polisy ubezpieczeniowej, jeśli Klient zawarł za pośrednictwem Spółki umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Spółkę.

III. Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby fizyczne

1. Spółka rozpatruje reklamacja Klienta będącego osobą fizyczną złożoną zgodnie z wymogami odnośnie miejsca i formy określonymi w pkt. II niniejszej Procedury.
2. Na reklamację Klienta będącego osobą fizyczną, Spółka udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. Spółka udziela Klientowi, będącemu osoba fizyczną, odpowiedzi na reklamacje w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
4. Spółka udziela Klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wyłącznie na wniosek klienta. Klient może złożyć wniosek, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wraz ze złożeniem reklamacji.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Spółka w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją przekazuje:
 - a. wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;
 - b. okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Trwały nośnik, o którym mowa w ust. 3 umożliwia przechowywanie informacji, dostęp do tych informacji w przyszłości, przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej formie.
7. Odpowiedź na reklamację Klienta indywidualnego, w której Spółka uznaje reklamację zgodnie z wolą Klienta, zawiera co najmniej:
 - a. wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy łączącej Spółkę z Klientem;
 - b. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Spółki ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - c. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
8. Odpowiedź na reklamację Klienta indywidualnego, w której Spółka nie uznaje reklamacji, zawiera:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne (okoliczności faktyczne i przepisy prawa wraz z interpretacją odnoszącą się do stanu faktycznego sprawy);
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy łączącej Spółki z Klientem;
 - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Spółki- ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - d. pouczenie o możliwości:

- odwołania się od stanowiska Spółki w odpowiedzi, poprzez złożenie odwołania do zarządu Spółki w formie pisemnej;
 - wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w trybie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
 - wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego;
 - rozwiązania sporu w drodze mediacji lub postępowania arbitrażowego przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne);
 - wystąpienia z powództwem przeciwko Spółce do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
9. W przypadku nieudzielenia przez Spółkę odpowiedzi na reklamację w terminach o których mowa u ust. 2 i 5, reklamacja uważana jest za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

IV. Składanie reklamacji przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

1. Klient Spółki będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, może złożyć do Spółki reklamację w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w każdej formie, w tym:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Spółki lub przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. prawo pocztowe) na adres: Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa;
 - b. ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 22 223 68 68 lub osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Spółki;
 - d. W formie elektronicznej na adres email: reklamacje@mjmbrokers.pl lub za pośrednictwem formularza internetowego na stronie <https://mjmbrokers.pl> w zakładce Reklamacje.
2. Reklamacja składana przez klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, może zostać złożona z wykorzystaniem, formularza reklamacji stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.
3. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej powinien zawrzeć dane umożliwiające jego identyfikację np. firmę, adres siedziby, numer KRS, numer REGON, oraz numer polisy ubezpieczeniowej, jeśli Klient zawarł za pośrednictwem Spółki umowę ubezpieczenia.
4. W treści reklamacji powinien znaleźć się opis zastrzeżeń Klienta do usług świadczonych przez Spółkę, przy czym mogą one dotyczyć spraw niezwiązanych z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez zakład ubezpieczeń.
5. Na żądanie klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, Spółka potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

V. Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

1. Spółka rozpatruje reklamację Klienta, będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, złożoną zgodnie z wymogami określonymi w pkt. IV niniejszej Procedury.
2. Spółka rozpatruje reklamacje, o których mowa w ust. 1 powyżej, udziela klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Spółka w informacji przekazywanej klientowi, który złożył reklamację przedstawia:
 - a. wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;
 - b. okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Spółka udziela Klientowi będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika.
5. Trwały nośnik, o którym mowa w ust. 4 umożliwia przechowywanie informacji, dostęp do tych informacji w przyszłości, przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej formie.
6. W przypadku nieudzielenia Spółką odpowiedzi na reklamację w terminach o których mowa u ust. 2 i 3, reklamacja uważana jest za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

Załącznik nr 1

do Procedury składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów MJM Brokers sp. z o.o.

**Formularz złożenia reklamacji przez Klientów MJM Brokers Sp. z o.o.
będących osobą fizyczną**

.....
miejscowość, data

Dane Klienta składającego reklamację:

Imię i nazwisko:

PESEL/nr dowodu osobistego:

Adres miejsca zamieszkania:

Numer polisy ubezpieczenia:

Treść reklamacji:

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

Wnoszę o udzielenie przez MJM Brokers Sp. z o.o. odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email:

Oświadczam, że zapoznałam/em się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania moich danych osobowych w związku z procesem rozpatrywania reklamacji przez MJM Brokers sp. z o.o.

.....
Podpis Klienta

Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Brokers Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

Stanowisko służbowe:

Data złożenia reklamacji w MJM Brokers Sp. z o.o.:

Sposób złożenia reklamacji w MJM Brokers Sp. z o.o.:



Załącznik nr 2

do Procedury składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów MJM Brokers sp. z o.o.

**Formularz złożenia reklamacji przez Klientów MJM Brokers Sp. z o.o.
będących osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej**

miejsowość, data

Dane Klienta składającego reklamację:

Nazwa firmy:

Nr KRS/REGON:

Adres siedziby:

Adres e-mail:

Numer polisy ubezpieczenia:

Treść reklamacji:

[illegible]

Wnoszę o udzielenie przez MJM Brokers Sp. z o.o. odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email:

Imię i nazwisko oraz podpis osoby/osób upoważnionej/upoważnionych
do reprezentowania Klienta

Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Brokers Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

Stanowisko służbowe:

Data złożenia reklamacji w MJM Brokers Sp. z o.o.:

Sposób złożenia reklamacji w MJM Brokers Sp. z o.o.:

Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w procesie rozpatrywania reklamacji

Kto będzie Administratorem Pani/Pana danych?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych będzie MJM Brokers sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 02-797, ul. Franciszka Klimczaka 1 (dalej: Administrator), z którym można kontaktować się bezpośrednio na adres wskazany powyżej lub za pośrednictwem Inspektora Ochrony Danych.

Czy wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych?

Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem przez nas Pani/Pana danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: ado@mjmbrokers.pl

Po co nam Pana/Pani dane osobowe?

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celach udzielania przez Administratora pomocy w zakresie obsługi świadczeń oraz rozpatrywania procesu reklamacji.

Podstawą prawną do przetwarzania przez nas Pani/Pana danych osobowych będzie:

- art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, tj. obowiązek prawny ciążyący na Administratorze, wynikający z art. 5 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym - w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku z rozpatrywaniem reklamacji oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO
- art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest prowadzenie korespondencji z osobami, które m.in. zgłosiły reklamację – w zakresie, w jakim korespondencja nie dotyczy rozpatrywania reklamacji, a także możliwość dochodzenia i obrony przed roszczeniami.

Kto może być odbiorcą Pani/Pana danych?

Administrator oświadcza, że nie sprzedaje, nie udostępnia i nie przekazuje zgromadzonych do przetwarzania danych osobowych innym osobom lub instytucjom, za wyjątkiem podmiotów świadczących na naszą rzecz usługi wsparcia (np. usługi księgowe, kadrowe oraz IT), przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z nami i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora. Poza wymienionymi podmiotami Pani/Pana dane mogą zostać udostępnione wyłącznie na żądanie podmiotów upoważnionych do tego na podstawie przepisów prawa.

Przez jaki okres będziemy przechowywali Pani/Pana dane?

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na czas rozpatrywania reklamacji, w tym wymiany wiadomości między Panią/Panem a Administratorem lub do momentu przedawnienia roszczeń, jednak nie dłużej niż 5 lat licząc od roku następującego po roku, w którym udzielono odpowiedzi na reklamację, chyba że odpowiedni przepis prawa stanowi inaczej.

Czy podanie przez Panią/Pana danych jest obowiązkowe?

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest konieczne, zaś brak ich podania skutkować będzie brakiem możliwości udzielenia przez nas odpowiedzi na Pani/Pana wiadomość przesłaną do Administratora.

Jakie przysługują Pani/Panu uprawnienia?

Przysługuje Państwu prawo do:

1. Wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych ze względu na Pani/Pana szczególną sytuację – gdy podstawą prawną przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora;
2. Dostępu do Pani/Pana danych osobowych oraz otrzymywania ich kopii;
3. Sprostowania nieprawidłowych danych osobowych oraz uzupełnienia danych niekompletnych;
4. Usunięcia Pani/Pana danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym);
5. Ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

W przypadku stwierdzenia przez Panią/Pana niezgodnego z prawem przetwarzania przez nas danych osobowych, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Czy będziemy przetwarzali Pani/Pana dane osobowe w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji?

Nie będziemy przetwarzali Pani/Pana danych osobowych w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie.