

1

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE DYSTRYBUTORA UBEZPIECZEŃ

Wypełniając zobowiązania nałożone na Polonica Broker Sp. z o.o., jako dystrybutora ubezpieczeń, zgodnie z art. 32 Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486 – dalej jako „UDU”) przekazujemy Państwu następujące informacje dotyczące Polonica Broker Sp. z o.o. (dalej też jako „Spółka”) oraz prowadzonej przez Spółkę działalności:

1. Spółka jest brokerem ubezpieczeniowym oraz reasekuracyjnym i wykonuje działalność brokerską w zakresie ubezpieczeń oraz w zakresie reasekuracji pod firmą **POLONICA BROKER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**.
2. Spółka posiada zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń oraz w zakresie reasekuracji o numerze **1508/07**. Odpis zezwolenia załączono do niniejszej informacji. Spółka jest wpisana do Rejestru Brokerów Ubezpieczeniowych i Brokerów Reasekuracyjnych KNF pod numerem: **00001387/U**. Rejestr dostępny jest na oficjalnej stronie internetowej KNF pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl/>. Aby sprawdzić wpis Spółki do Rejestru, należy zaznaczyć opcję „Podmiot gospodarczy”, a następnie wpisać pełną nazwę spółki oraz numer zezwolenia lub numer w rejestrze i kliknąć w ikonę „Wyślij zapytanie”.
3. Siedziba Spółki mieści się w Toruniu (87-100), przy Bolesława Chrobrego 63a. Spółka wpisana jest do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000293278. Spółka posiada NIP: 956-22-10-569 oraz REGON: 340371888.
4. Spółka nie posiada akcji ani udziałów w jakichkolwiek zakładach ubezpieczeń. Udziałowcem/Udziałowcami Spółki nie jest/nie są zakład/zakłady ubezpieczeń.
5. Spółka tytułem wynagrodzenia otrzymywanego w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej otrzymuje prowizję od zakładu ubezpieczeń, uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej (tzw. kurtaż brokerski).
6. W zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Klientom przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działalność Spółki. Zasady wnoszenia i udzielania odpowiedzi na reklamacje określa dokument „**PROCEDURA REKLAMACYJNA POLONICA BROKER**”, stanowiący załącznik do niniejszej informacji.

W razie konieczności uzyskania dodatkowych informacji, uprzejmie prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem +48 (56) 622 46 46 lub poprzez e-mail (broker@polonicabroker.pl)

Zarząd POLONICA BROKER sp. z o.o.

Grzegorz Derkowski

Prezes Zarządu

Maciej Rutkowski

Członek Zarządu

2

PROCEDURA REKLAMACYJNA POLONICA BROKER

Mając na uwadze przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270) oraz art. 16 w zw. z art. 32 ust. 1 pkt 8) ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486) przekazujemy niniejszym informację o możliwości wnoszenia reklamacji, skarg oraz pozasądowego rozwiązywania sporów w **POLONICA BROKER spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** (dalej jako „Spółka”):

I. Procedura reklamacyjna w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi

1. W zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Klientom będącym osobami fizycznymi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działalność Spółki. W zakresie związanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, reklamacje winny być kierowane bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń.
2. Reklamacje można złożyć w formie:
 - 2.1. ustnej – telefonicznie pod numerem telefonu: +48 56 622 46 46 (dostępny w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00-16.00), albo osobiście w siedzibie Spółki;
 - 2.2. pisemnej – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Spółki: Bolesława Chrobrego 63a, 87-100 Toruń lub osobiście w siedzibie Spółki;
 - 2.3. elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: broker@polonicabroker.pl;
3. Spółka rozpatrzy reklamacje niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do maksymalnie 60 dni. O wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej przez Spółkę, która:
 - 3.1. wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - 3.2. wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3.3. określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie przekraczający 60 dni.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest przez Spółkę w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację Klienta, odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną, na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
5. Składającemu reklamację Klientowi przysługuje prawo do odwołania się do Zarządu Spółki od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest zgodnie z postanowieniami ust. 4.
6. W przypadku niedotrzymania przez Spółkę terminu na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi na nią, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
7. Klientowi przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 7.1. nieuwzględnienia reklamacji;
 - 7.2. niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Spór między Klientem, a Spółką może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl). Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

9. Skargi inne niż reklamacje mogą być składane Spółce na piśmie (przesyłką pocztową poleconą na adres korespondencyjny Spółki: Bolesława Chrobrego 63a, 87-100 Toruń lub osobiście w siedzibie Spółki). Spółka udziela odpowiedzi na skargę na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi.
10. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Spółki do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, a w przypadku konsumentów do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

II. Procedura reklamacyjna w przypadku Klientów będących osobami prawnymi lub spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej

1. W zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Klientom będącym osobami prawnymi lub spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działalność Spółki. W zakresie związanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, reklamacje winny być kierowane bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń.
2. Reklamacje można złożyć w formie:
 - 2.1. pisemnej – przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Spółki: Bolesława Chrobrego 63a, 87-100 Toruń;
 - 2.2. elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: broker@polonicabroker.pl;
3. Spółka rozpatrzy reklamacje niezwiązane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do maksymalnie 60 dni. O wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej przez Spółkę, która:
 - 3.1. wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - 3.2. wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3.3. określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie przekraczający 60 dni.
4. Odpowiedź na reklamację przekazuje się Klientowi w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
5. Składającemu reklamację Klientowi przysługuje prawo do odwołania się do Zarządu Spółki od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest zgodnie z postanowieniami ust. 4.
6. W przypadku niedotrzymania przez Spółkę terminu na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi na nią, reklamację uważa się za uznaną.
7. Skargi inne niż reklamacje mogą być składane Spółce na piśmie (przesyłką pocztową poleconą na adres korespondencyjny Spółki: Bolesława Chrobrego 63a, 87-100 Toruń lub osobiście w siedzibie Spółki). Spółka udziela odpowiedzi na skargę na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi.
8. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Spółki do uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, a w przypadku konsumentów do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.

Zarząd POLONICA BROKER sp. z o.o.

Grzegorz Derkowski



Prezes Zarządu

Maciej Rutkowski



Członek Zarządu