TRYB SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 (Dz.U. 2017 poz. 2486 z późn. zm)oraz w oparciu o ustawę reklamacyjną z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z dnia 5 sierpnia 2015 r. (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 Transbrokers.eu Sp. z
2. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie klienta lub jego pełnomocnika, zawierające zastrzeżenia dotyczące działalności wykonywanej przez Transbrokers.eu Sp. z o.o.

3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub jego pełnomocnika:

a. bezpośrednio w siedzibie: Transbrokers.eu Sp. z o.o. ul. Na Ostatnim Groszu 3, 54-207 Wrocław

(od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 16:00):

b. listownie na adres Transbrokers.eu Sp. z o.o., ul. Na Ostatnim Groszu 3, 54-207 Wrocław

c. telefonicznie na numer: +48 71 726 31 74

d. pocztą elektroniczną: reklamacje@transbrokers.eu

e. wysłana na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-70628-86351-CEBBF-23;

Transbrokers.eu Sp. zo.o. jako broker ubezpieczeniowy udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. W uzasadnionych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji termin do udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni. Jednakże w razie zaistnienia takiej sytuacji, Klient jest uprzednio informowany przez Transbrokers.eu Sp. z o.o. o wystąpieniu okoliczności, które wymagają, dodatkowych ustaleń i stanowią, przyczynę, udzielenia odpowiedzi w terminie późniejszym. Odpowiedź na złożoną reklamacje, jest udzielana Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą, innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na złożoną reklamację może zostać udzielona poczta, elektroniczna.

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

Transbrokers.eu Sp. z o.o ul. Na Ostatnim Groszu 3, 54-207 Wrocław tel. 71/726-31-74 info@transbrokers.eu www.transbrokers.eu NIP 897 179 15 05, KRS 0000475034 Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy KRS 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
- w sprawach związanych z Państwa danymi proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, email iod@transbrokers.eu

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z reklamacji.

Maja 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 danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r.

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)