

Procedura reklamacyjna

Kancelaria Brokerska ASEKO sp. z o.o. dąży do zapewnienia najlepszych standardów świadczonych usług. Jednakże w przypadku zgłaszania zastrzeżeń do świadczonych usług, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą odpowiadającą wymogom Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015r., poz.1348 z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2017 r. poz. 2486).

1. Reklamację w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową może złożyć podmiot, który udzielił Kancelarii pełnomocnictwa do reprezentowania przed zakładami ubezpieczeń w zakresie ubezpieczenia należności handlowych lub należycie umocowany pełnomocnik tego podmiotu.

2. Reklamację można wnieść w formie:

a. pisemnej - osobiście do protokołu w biurze Kancelarii lub przesyłką pocztową na adres biura: ul. Składowa 17, 62 – 023 Jaryszki; lub

b. e-mailowej - na adres e-mail: biuro@aseko-broker.pl; lub

c. ustnej - drogą komunikacji telefonicznej - dane dostępne na stronie internetowej Kancelarii <http://aseko-broker.pl/kontakt/>

W reklamacji należy uwzględnić nazwę oraz dane rejestrowe podmiotu zgłaszającego reklamację, imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację, szczegółowy opis przedmiotu reklamacji oraz określić żądania, a w przypadku działania przez pełnomocnika dołączyć jednocześnie odpis pełnomocnictwa.

3. Na żądanie zgłaszającego reklamację Kancelaria potwierdzi otrzymanie reklamacji w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób.

4. Kancelaria rozpatrzy złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Kancelaria określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie przekroczy 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, wskazując przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

6. Po rozpatrzeniu złożonej reklamacji, Kancelaria prześle odpowiedź w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a w przypadku złożenia takiego wniosku przez podmiot zgłaszający reklamację – za pośrednictwem poczty elektronicznej.

7. W przypadku potrzeby zgłaszający reklamację ma możliwość uzyskania bezpłatnego wsparcia ze strony Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).

8. Właściwym dla brokera organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.