

## I. TRYB SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń z dnia 15 grudnia 2017 oraz w oparciu o ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. dotyczącą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (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 exito Broker sp. z o.o.
2. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Klienta lub jego pełnomocnika, zawierające zastrzeżenia dotyczące działalności wykonywanej przez exito Broker sp. z o.o.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub jego pełnomocnika:
  - a. bezpośrednio w siedzibie: exito Broker Sp. z o.o. ul. Twarda 18 (piętro 9, budynek Spektrum Tower), 00-105 Warszawa (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:030 – 16:30);
  - b. listownie na adres exito Broker Sp. z o.o., ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa (Spektrum Tower);
  - c. telefonicznie na numer: +48 (22) 211 16 70;
  - d. pocztą elektroniczną: reklamacje@exitobroker.pl lub poprzez formularz kontaktowy na stronie internetowej [www.exitobroker.pl](http://www.exitobroker.pl)

exito Broker sp. z o.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 exito Broker sp. z o.o. o wystąpieniu okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń i stanowią przyczynę udzielenia odpowiedzi w terminie późniejszym. Odpowiedź na złożoną reklamację jest udzielana Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na złożoną reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną.

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

exito Broker Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa (Spektrum Tower), KRS: 0000250756 NIP: 525-235-83-30 REGON: 012649151 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, e-mail [a.zapasnik@exitobroker.pl](mailto:a.zapasnik@exitobroker.pl)
- Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z reklamacji;
- Mają 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 ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

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](http://www.rf.gov.pl)) albo postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).

WICEPREZES ZARZĄDU

PREZES ZARZĄDU