

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
REKLAMACJI KLIENTÓW
PRZEZ RKB sp. z o.o.

WROCLAW 2018

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów określa ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348 z późn. zm.).
2. Procedura niniejsza określa szczegółowy sposób przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów.

Rozdział 2

Tryb złożenia reklamacji, jej forma oraz terminy jej rozpatrywania

§ 3

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez RKB sp. z o.o. (dalej: RKB) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia, w celu umożliwienia jego rzetelnego rozpatrzenia.
3. Na życzenie Klienta zostanie przygotowane potwierdzenie złożenia Reklamacji, które następnie zostanie mu przekazane w sposób wcześniej z nim uzgodniony.

§ 4

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta w następujący sposób:
 - a) w formie pisemnej – osobiście, bezpośrednio w miejscu siedziby RKB, a także w jednostkach organizacyjnych jeśli zostały powołane,
 - b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529 z późn. zm.) na adres RKB,
 - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie RKB (wskazane jest wcześniejsze telefoniczne umówienie wizyty),
 - d) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej RKB: reklamacje@rkb.pl

§ 5

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) informacje umożliwiające RKB zidentyfikowanie Klienta, którego Reklamacja dotyczy, oraz dane osoby składającej Reklamację,
 - b) opis reklamowanej sytuacji,
 - c) jednoznaczne określenie żądania Klienta.
2. W przypadku gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, RKB niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia. W takiej sytuacji RKB kontaktuje się z Klientem w sposób, w jaki Reklamacja wpłynęła do RKB.

§ 6

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta oraz przez osoby działające w jego imieniu takie jak: pełnomocnicy, prokurenci, przedstawiciele ustawowi, spadkobiercy.
2. Jeśli osobą składającą Reklamację nie jest Klient, wówczas ilekroć w procedurze jest mowa o Kliencie należy przez to rozumieć osobę składającą Reklamację. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest osobie składającej Reklamację, chyba że zasadne jest przekazanie odpowiedzi również Klientowi.

§ 7

1. Rozpatrywaniem reklamacji zajmuje się specjalnie do tego oddelegowany Pracownik RKB.

2. RKB rozpatruje reklamacje dotyczące usług świadczonych przez RKB w ramach prowadzonej działalności brokerskiej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem, że jeżeli podmiot reklamacji jest bardziej skomplikowany lub wymaga uzyskania dodatkowych informacji lub dokumentów od Klienta, może ulec wydłużeniu o kolejne 30 dni.
3. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji RKB informuje o tym fakcie Klienta, wskazując przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.

§ 8

1. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska RKB w sprawie skierowanych zastrzeżeń,
 - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - b) podjęcia negocjacji w celu polubownego rozwiązania sporu,
 - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Rozdział 3 Tryb odwoławczy

§ 9

1. Klientowi przysługuje możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Odwołanie polega na skierowaniu do RKB, w formie pisemnej, prośby o ponowne rozpatrzenie Reklamacji Klienta.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta przez RKB może on wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub powództwem przeciwko RKB do sądu powszechnego.
4. Podmiotami uprawnionymi do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu są: Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl).

Rozdział 4 Ewidencjonowanie i archiwizacja reklamacji

§ 10

1. RKB prowadzi elektroniczny rejestr reklamacji, odrębny dla każdego roku kalendarzowego.
2. Elektroniczny rejestr Reklamacji zawiera informacje o:
 - a) numerze nadanym Reklamacji,
 - b) dacie wpływu Reklamacji,
 - c) przedmiocie Reklamacji,
 - d) przewidywanym czasie rozpatrzenia Reklamacji,
 - e) statusie reklamacji według wariantów (rozpatrywana /uznana/odrzucona)

§ 11

Dokumentacja związana z rozpatrywaniem Reklamacji archiwizowana jest przez okres wymagany właściwymi przepisami prawa.

Rozdział 5 **Postanowienia końcowe**

§ 12

1. RKB podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Niniejsza Procedura dostępna jest na stronie internetowej: <http://www.rkb.pl>
3. Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.
4. Niniejsza procedura obowiązuje od dnia 01.10.2018 r.