

Reklamacje

AIS Broker Sp. z o.o. informuje, że każdy klient będący osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej ma prawo złożenia reklamacji na działalność brokera ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

Reklamacje można składać:

1. W formie elektronicznej na wskazany adres: biuro@aisbroker.pl
2. W formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Brokera albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481, z późn. zm.) na adres siedziby brokera.
3. Ustnie / telefonicznie pod numerem. tel. +48 731 049 059 w godzinach 9:00-17:00 lub osobiście w siedzibie Brokera.

Broker udzieli odpowiedzi na reklamację lub wyda decyzję w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

W szczególnych skomplikowanych przypadkach Broker powiadomi Klienta o ewentualnych przyczynach opóźnienia, okolicznościach podlegających dalszemu wyjaśnieniu oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.

W przypadku nieudzielenia przez Brokera odpowiedzi na reklamację w terminach o których mowa w ust. 3, uważa się reklamację za uwzględnioną zgodnie z wolą klienta.

Odpowiedź na reklamację Broker udziela w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub drogą elektroniczną na wskazany przez klienta adres poczty elektronicznej.

Informujemy również 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).