

PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez 3B Broker Sp. z o.o.

1. Poprzez reklamację rozumie się wystąpienie Klienta lub jego pełnomocnika, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez 3B Broker Sp. z o.o.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. na piśmie – osobiście w siedzibie 3B Broker Sp. z o.o. (ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa) albo wysłana przesyłką pocztową na adres siedziby 3B Broker Sp. z o.o.;
 - b. ustnie - telefonicznie na numer +48 531 594 333 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie 3B Broker Sp. z o.o.;
 - c. w formie elektronicznej na adres: reklamacje@3b-broker.pl.

Każda reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe Klienta, opis sytuacji będącej podstawą reklamacji oraz sprecyzowane żądanie Klienta w związku ze zgłaszaną reklamacją.

3. 3B Broker Sp. z o.o. jako broker ubezpieczeniowy udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją, 3B Broker wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie przekroczy 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3B Broker Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa, KRS: 0001022253, NIP: 5273045412, REGON: 524615925 jako administrator danych osobowych zawartych w reklamacji, informuje Państwa, iż:

- podanie danych jest dobrowolne, ale 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 iodo@3b-broker.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 narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r.