

## **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

---

<b>Nazwa</b>	Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
<b>Spółka</b>	Profitowi S.A.
<b>Dostęp</b>	Dokument wewnętrzny
<b>Właściciel</b>	Dyrektor ds. wsparcia sprzedaży
<b>Zatwierdzona przez</b>	Zarząd
<b>Data wejścia w życie</b>	27 grudnia 2023

## Spis treści

1. Cel regulacji .....	3
2. Opis dokumentu .....	3
3. Definicje .....	3
4. Zasady składania Reklamacji .....	3
5. Rozpatrywanie Reklamacji .....	5
6. Postanowienia końcowe .....	6

## 1. Cel regulacji

Celem procedury jest określenie zasad dotyczących obsługi reklamacji i skarg wnoszonych przez Klientów Spółki.

## 2. Opis dokumentu

Niniejszy regulamin reguluje prawa i obowiązki Klienta oraz Profitowi S.A. związane z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i udzielaniem odpowiedzi na reklamacje w oparciu o wymagania ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń oraz ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

## 3. Definicje

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 3.1 <b>Spółka</b>        | Spółka Profitowi S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Giełdowej 7/9   |
| 3.2 <b>Reklamacja</b>    | wystąpienie skierowane do Spółki, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę  |
| 3.3 <b>Klient</b>        | osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zamierza skorzystać z usług oferowanych za pośrednictwem Spółki, aktualnie z nich korzysta lub korzystała w przeszłości   |
| 3.4 <b>Osoba trzecia</b> | członek rodziny Klienta lub inna osoba kontaktująca się ze Spółką w sprawie Klienta   |
| 3.5 <b>Trwały nośnik</b> | materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi lub Spółce przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci |

## 4. Zasady składania Reklamacji

- 4.1 Spółka rozpatruje reklamacje Klientów na zasadach określonych w przepisach ustaw, o których mowa w pkt. 2, oraz w niniejszym Regulaminie.
- 4.2 Spółka rozpatruje reklamacje Klientów w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Spółki.
- 4.3 Reklamacje mogą być składane w formie:

- 4.3.1 pisemnej – osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Giełdowej 7/9 w Warszawie lub przesyłką pocztową na ww. adres, bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Spółki;
- 4.3.2 ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu +48 664 22 99 11 lub osobiście w siedzibie Spółki, bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Spółki lub każdemu Ekspertowi, który zobowiązany jest do jej przekazania niezwłocznie Spółce;
- 4.3.3 elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: [reklamacje@profitowi.pl](mailto:reklamacje@profitowi.pl) lub za pośrednictwem formularza poprzez stronę <https://profitowi.pl/reklamacje>
- 4.4 Reklamacja składana ustnie jest przyjmowana i zapisywana w formie notatki przez osobę przyjmującą reklamację, z uwzględnieniem informacji wymaganych pkt 4.6
- 4.5 Reklamacja przekazana przesyłką pocztową na adres Spółki uważana jest za złożoną z dniem doręczenia jej do Spółki.
- 4.6 Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 4.6.1 dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, tj.: imię, nazwisko bądź nazwę Klienta oraz adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej, jeżeli Klient życzy sobie otrzymać odpowiedź tą drogą i składa wniosek zgodnie z pkt 5.4
  - 4.6.2 treść reklamacji – wszelką formę niezadowolenia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolenia wraz z uzasadnieniem oraz nr polisy posiadanej przez Klienta
- 4.7 W celu złożenia Reklamacji przez Osobę trzecią w imieniu Klienta albo w celu uzyskania informacji przez Osobę trzecią na temat złożonej Reklamacji niezbędne jest okazanie Spółce stosownego pełnomocnictwa do działania w imieniu Klienta. W przypadku braku właściwego umocowania Osoby trzeciej odpowiedź zostanie przesłana wyłącznie na adres Klienta.
- 4.8 W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, Klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 r. - adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

## 5. Rozpatrywanie Reklamacji

5.1 Spółka rozpatruje złożoną Reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni, liczonym od momentu jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5.2 W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5.1, Spółka w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:

5.2.1 wyjaśnia przyczynę opóźnienia

5.2.2 wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

5.2.3 określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5.3 Proces rozpatrywania Reklamacji prowadzony jest z zachowaniem zasad: rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

5.4 Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą Trwałego nośnika. Spółka udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem Reklamacji.

5.5 Odpowiedź Spółki na Reklamację zawiera co najmniej:

5.5.1 uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;

5.5.2 wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;

5.5.3 imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Spółki ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

5.5.4 określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;

5.5.5 w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wynikających z Reklamacji – pouczenie o możliwości:

5.5.5.1 skorzystania z sądu polubownego albo innego mechanizmu pozasądowego rozwiązywania sporów;

5.5.5.2 wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a w przypadku Klientów będących konsumentami – także wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta;

5.5.5.3 wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

5.5.6 W przypadku niedotrzymania przez Spółkę terminów, o których mowa w ust. 5.1 i 5.2, Reklamacja jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## **6. Postanowienia końcowe**

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Spółki nr 01/12/2023 z dnia 22 grudnia 2023i wchodzi w życie z dniem 27 grudnia 2023.