Załącznik nr1

**Klauzula informacyjna**

**§ 1 Postanowienia wstępne**

1. Procedura (dalej: Procedura) określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów Attis Broker Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Franciszka Klimczaka 1 (dalej: Attis Broker).

2. Procedura została wydana na podstawie przepisów ustawy z dnia z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

3. Attis Broker rozpatruje reklamacje Klientów będących osobami fizycznymi oraz Klientów będących będącymi osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, na zasadach określonych w przepisach ustaw, o których mowa w ust. 2 oraz w Procedurze.

4. Attis Broker rozpatruje reklamacje Klientów, o których mowa w ust. 3, w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez Klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Attis Broker.

5. Trwałym nośnikiem, o którym mowa w Procedurze, jest materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy 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.

**§ 2 Składanie reklamacji przez osoby fizyczne**

1. Klient Attis Broker będący osobą fizyczną może złożyć w Attis Broker reklamację tj. wystąpienie, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Attis Broker , w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

2. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację w każdej jednostce Attis Broker obsługującej Klientów. Lista placówek Attis Broker , w których można złożyć reklamację jest dostępna na stronie internetowej: www.attisbroker.pl

3. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację:

a) W placówkach:

* w formie pisemnej - osobiście, w placówkach lub siedzibie Spółki(określonych w ust. 2) poprzez złożenie dokumentu własnoręcznie podpisanego. Klient może, ale nie musi użyć formularza reklamacji udostępnionego przez Attis Broker na stronie internetowej www.attisbroker.pl;
* ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta w placówkach, określonych w ust. 2: w takim przypadku pracownik Attis Broker powinien samodzielnie sporządzić notatkę, zgodnie z oświadczeniem Klienta;

b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: Attis Broker Sp. z o.o. ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa

c) ustnie - telefonicznie pod numerem 22 223 68 69;

d) w formie elektronicznej na adres email: reklamacje@attis.pl

4. Składając reklamację Klient będący osobą fizyczną może zastosować formularz reklamacji, stanowiący Załącznik nr 1.1a do Procedury, który jest także dostępny na stronie internetowej Attis Broker pod adresem: www.attisbroker.pl

5. W treści reklamacji Klient będący osobą fizyczną powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, jeśli Klient zawarł za pośrednictwem Attis Broker umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Attis Broker.

6. Na żądanie Klienta będącego osobą fizyczną Attis Broker potwierdzi złożenie przez Klienta reklamacji, w formie żądanej przez Klienta.

**§ 3 Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby fizyczne**

1. Attis Broker rozpatruje reklamację Klienta będącego osobą fizyczną złożoną zgodnie z wymogami odnośnie miejsca i formy, określonymi w § 2 Procedury.

2. Attis Broker rozpatruje reklamację, o której mowa w ust. 1, i udziela Klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Attis Broker w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:

a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

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

4. Attis Broker udziela Klientowi będącemu osobą fizyczna odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

5. Attis Broker udziela Klientowi będącemu osoba fizyczną odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem reklamacji.

6. Odpowiedź Attis Broker na reklamację Klienta będącego osobą fizyczna zawiera minimum:

d. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;

e. wyczerpującą informację na temat stanowiska Attis Broker w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy;

f. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Attis Broker ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

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

h. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wynikających z reklamacji – pouczenie o możliwości: i. odwołania się od stanowiska Attis Broker w odpowiedzi, poprzez złożenie odwołania do zarządu Attis Broker w formie pisemnej;

ii. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w trybie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;

iii. wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego;

iv. rozwiązania sporu w drodze mediacji lub postępowania arbitrażowego przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla\_konsumenta/sad\_polubowny/informacje\_ogolne);

v. wystąpienia z powództwem przeciwko Attis Broker do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

7. W przypadku niedotrzymania przez Attis Broker terminów o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

**§ 4 Składanie reklamacji przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej**

1. Klient Attis Broker będący osobą prawną lub spółką nieposiadająca osobowości prawnej może złożyć do Attis Broker reklamację w zakresie niezwiązanym w udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

2. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć reklamację w każdej formie, w tym:

a) W placówkach:

• w formie pisemnej - osobiście, w placówkach lub siedzibie Spółki(określonych w ust. 2) poprzez złożenie dokumentu własnoręcznie podpisanego. Klient może ale nie musi użyć formularza reklamacji udostępnionego przez Attis Broker na stronie internetowej www.attisbroker.pl;

• ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta w placówkach, określonych w ust. 2: w takim przypadku pracownik Attis Broker powinien samodzielnie sporządzić notatkę, zgodnie z oświadczeniem Klienta;

b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: Attis Broker Sp. z o.o. ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa

c) ustnie - telefonicznie pod numerem 22 223 68 69;

d) w formie elektronicznej na adres email: reklamacje@attis.pl

3. Składając reklamację Klient będący osobą prawną lub spółka nieposiadającą osobowości prawnej może zastosować formularz reklamacji dostępny na stronie internetowej Attis Broker pod adresem: www.attisbroker.pl

4. W treści reklamacji Klient będący osobą prawną lub spółka nieposiadającą osobowości prawnej powinien zawrzeć dane umożliwiające jego identyfikację, np. firmę, adres siedziby, numer KRS, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli Klient zawarł za pośrednictwem Attis Broker umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Attis Broker.

5. Na żądanie Klienta będącego osobą prawną lub spółka nieposiadającą osobowości prawnej Attis Broker potwierdzi złożenie przez Klienta reklamacji, w formie żądanej przez Klienta.

**§ 5 Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej**

1. Attis Broker rozpatruje reklamację Klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej złożoną zgodnie z wymogami określonymi w § 4 Procedury.

2. Attis Broker rozpatruje reklamację, o której mowa w ust. 1, i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Attis Broker w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:

a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

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

4. Attis Broker udziela Klientowi będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika.

5. W przypadku nieudzielenia przez Attis Broker odpowiedzi na reklamację w terminach o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja jest uważana za uznaną.

Załącznik nr 1.1.a

**Formularz złożenia reklamacji przez Klientów Attis Broker Sp. z o.o. będących osobą fizyczną**

………………………………………………….

miejscowość, data

Dane Klienta składającego reklamację:

Imię i nazwisko: …………………………………………………………………………………………………………………………………..

PESEL/nr dowodu osobistego: ……………………………………………………………………………………………………………..

Adres miejsca zamieszkania: ………………………………………………………………………………………………………………..

Treść reklamacji:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Wnoszę o udzielenie przez Attis Broker Sp. z o.o. odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email: …………………………………………………………………………………

…………………………………..

Podpis Klienta

|  |  |
| --- | --- |
| Administrator danych | Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Attis Broker Sp. z o.o. |
| Dane kontaktowe  Inspektor Ochrony Danych | Ze administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email [broker@attis.pl](mailto:broker@attis.pl), telefonicznie pod numerem 22 223 68 69 lub pisemnie na adres siedziby administratora.  Administrator wyznaczył osobę której powierzono zadania inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez email [broker@attis.pl](mailto:broker@attis.pl),telefonicznie pod numerem siedziby administratora 22 223 68 69 lub pisemnie na adres Attis Broker Sp. z o.o. ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa. |
| Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania | Pani/Pana dane są przetwarzane w celu rozpatrzenia Pan/Pani reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.  Pani/Pana dane mogą ewentualnie być przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń związanych ze zgłoszoną reklamacją – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.  Pani/Pana dane są przetwarzane w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami. |
| Okres przechowywania danych | Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń związanych ze złożoną reklamacją. |
| Odbiorcy danych | Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione [•] |
| Przekazywanie danych poza EOG | Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. |
| Prawa osoby, której dane dotyczą | Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.  W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania.  Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.  W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem  danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej. |
| Informacja o wymogu podania danych | Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. |

Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Attis Broker Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko: ……………………………………………………………………………………………………………………………………

Stanowisko służbowe: ………………………………………………………………………………………………………………………….

Data złożenia reklamacji w Attis Broker Sp. z o.o.: …………………………………………………………………..

Sposób złożenia reklamacji w Attis Broker Sp. z o.o.: ………………………………………………………………

Załącznik nr 1.1.b

**Formularz złożenia reklamacji przez Klientów Attis Broker Sp. z o.o. będących osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej**

………………………………………………….

miejscowość, data

Dane Klienta składającego reklamację:

Firma (nazwa): …………………………………………………………………………………………………………………………………….

Numer KRS/REGON: …………………………………………………………………………………………………………………………….

Adres siedziby: …………………………………………………………………………………………………………………………………….

Adres email: …………………………………………………………………………………………………………………………………………

Numer polisy ubezpieczenia: ……………………………………………………………………………………………………………….

Treść reklamacji:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………….

Imię i nazwisko oraz podpis osoby upoważnionej/osób upoważnionych do reprezentowania Klienta

Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Attis Broker Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko: ……………………………………………………………………………………………………………………………………

Stanowisko służbowe: ………………………………………………………………………………………………………………………….

Data złożenia reklamacji w Attis Broker Sp. z o.o.: …………………………………………………………………..

Sposób złożenia reklamacji w Attis Broker Sp. z o.o.: ………………………………………………………………