

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW PRZEZ CFB SPÓŁKA Z O. O.**

### **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów CFB Spółka z o. o.
2. Procedura została wydana na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2279) oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1881).
3. Procedura niniejsza określa szczegółowy sposób przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów.

### **§ 2 Tryb złożenia reklamacji, jej forma oraz terminy jej rozpatrywania**

1. Klient jest uprawniony do złożenia Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez CFB Spółka z o. o. w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Na życzenie Klienta zostanie przygotowane potwierdzenie złożenia Reklamacji, w formie żądanej przez Klienta.
3. Reklamacja może być złożona przez Klienta w następujący sposób:
  - a) w formie pisemnej – osobiście, bezpośrednio w miejscu siedziby CFB sp. z o. o. tj. pod adresem 67- 400 Wschowa, ul. Jagodowa 2
  - 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 siedziby CFB sp. z o. o.
  - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie CFB sp. z o. o.
  - d) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej: reklamacje@cfb-cfb.pl
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) informacje umożliwiające CFB sp. z o.o. zidentyfikowanie Klienta, którego reklamacja dotyczy, oraz dane osoby składającej Reklamację,
  - b) opis reklamowanej sytuacji,
  - c) zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez CFB sp. z o. o.
  - d) określenie żądania Klienta.
6. W przypadku gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, CFB sp. z o. o. niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia.
7. CFB sp. z o. o. rozpatruje Reklamacje dotyczące usług świadczonych 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.

8. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji CFB sp. z o. o. informuje o tym fakcie Klienta, wskazując przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji.
9. Treść odpowiedzi na Reklamację zawierać będzie co najmniej:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska CFB sp. z o. o. 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.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi na Reklamację zawierać będzie również pouczenie o możliwości:
  - a) 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 2270 z późn. zm.);
  - b) wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego;
  - c) wystąpienia z powództwem przeciwko CFB sp. z o. o. do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

### § 3 Postanowienia końcowe

1. CFB sp. z o. o. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Procedura dostępna jest w siedzibie firmy oraz udostępniana na żądanie klienta.