

POLITYKA REKLAMACYJNA DLA OSÓB FIZYCZNYCH DLA KLIENTÓW BENEFIT BROKER EWA KOWALSKA SIMOPULOS

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2017 poz. 2270), zwanej dalej „Reklamacją”, w której Klient złoży zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Benefit Broker Ewa Kowalska Simopulos z siedzibą w Łodzi przy ul. Rzgowskiej 313/2, 93-338 Łódź, zwaną dalej „Benefit Broker”.
2. Reklamacja może być złożona bezpośrednio w siedzibie Benefit Broker, bądź w biurze znajdującym się przy ul. Tuwima 30 lok. 2, 90-002 Łódź.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - a. pisemnej – osobiście w siedzibie Benefit Broker lub w biurze pod adresem wymienionym powyżej albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U.2017 poz. 1481) przesłaną na adres siedziby Benefit Broker;
 - b. ustnej – telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godzinach: 09.00-17.00, pod numerem telefonu: 42 207-42-48) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie lub w biurze Benefit Broker;
 - c. elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na następujący adres e-mail Benefit Broker: broker@simopulos.pl
4. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, adres do korespondencji oraz własnoręczny podpis Klienta.
5. Reklamacja, niezależnie od wybranej formy jej złożenia, powinna zawsze zawierać szczegółowy opis zdarzenia, które wzbudziło zastrzeżenia Klienta oraz oczekiwania Klienta co do sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
6. Po złożeniu Reklamacji przez Klienta, zgodnie z wymogami określonymi w ust. 2, 3, 4 i 5 niniejszej Polityki reklamacyjnej, Benefit Broker rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
7. Na wniosek Klienta, Benefit Broker może dostarczyć odpowiedź na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail.
8. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji przez Benefit Broker. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, Benefit 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.
10. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 8, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 9, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
11. Administratorem danych osobowych zawartych w Reklamacji będzie Benefit Broker. Dane te będą przetwarzane przez Administratora wyłącznie w celu rozpatrzenia Reklamacji. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi Reklamacji. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, Klient może kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, e-mail iod@simopulos.pl.
12. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych.
13. Dane osobowe Klienta będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia Reklamacji oraz do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z Reklamacji.
14. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
15. W przypadku nieuwzględnienia przez Benefit Broker roszczeń zawartych w Reklamacji, Klientowi przysługuje uprawnienie do złożenia odwołania od odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odwołanie od odpowiedzi na Reklamację powinno zostać złożone w formie pisemnej na adres siedziby Benefit Broker lub w formie elektronicznej na następujący adres e-mail: broker@simopulos.pl.
16. Klient może się zwrócić o pomoc do:
 - a. właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta;
 - b. Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
17. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Klientowi przysługuje prawo do złożenia wniosku do podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów o wszczęcie postępowania w związku

ze świadczonymi przez Benefit Broker usługami. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez Benefit Broker usługami jest Rzecznik Finansowy.

18. Ponadto, Klient jest uprawniony do dochodzenia roszczeń przeciwko Benefit Broker na drodze postępowania sądowego w terminach określonych przepisami Kodeksu cywilnego. Ewentualne powództwo należy skierować do sądu powszechnego, właściwego miejscowo ze względu na siedzibę Benefit Broker.

POLITYKA REKLAMACYJNA DLA OSÓB FIZYCZNYCH DLA KLIENTÓW BENEFIT BROKER ARTUR STĘPIEŃ

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2017 poz. 2270), zwanej dalej „Reklamacją”, w której Klient złoży zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Benefit Broker Artur Stępień z siedzibą w Zduńskiej Woli przy ul. Wodnej 23, 98-220 Zduńska Wola, zwaną dalej „Benefit Broker”.
2. Reklamacja może być złożona bezpośrednio w siedzibie Benefit Broker, bądź w biurze znajdującym się przy ul. Tuwima 30 lok. 2, 90-002 Łódź.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - a. pisemnej – osobiście w siedzibie Benefit Broker lub w biurze pod adresem wymienionym powyżej albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U.2017 poz. 1481) przesłaną na adres siedziby Benefit Broker;
 - b. ustnej – telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godzinach: 09.00-17.00, pod numerem telefonu: 42 207-42-48) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie lub w biurze Benefit Broker;
 - c. elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na następujący adres e-mail Benefit Broker: artur.stepien@benefitbroker.eu
4. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, adres do korespondencji oraz własnoręczny podpis Klienta.
5. Reklamacja, niezależnie od wybranej formy jej złożenia, powinna zawsze zawierać szczegółowy opis zdarzenia, które wzbudziło zastrzeżenia Klienta oraz oczekiwania Klienta co do sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
6. Po złożeniu Reklamacji przez Klienta, zgodnie z wymogami określonymi w ust. 2, 3, 4 i 5 niniejszej Polityki reklamacyjnej, Benefit Broker rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
7. Na wniosek Klienta, Benefit Broker może dostarczyć odpowiedź na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail.
8. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji przez Benefit Broker. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, Benefit 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.
10. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 8, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 9, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
11. Administratorem danych osobowych zawartych w Reklamacji będzie Benefit Broker. Dane te będą przetwarzane przez Administratora wyłącznie w celu rozpatrzenia Reklamacji. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi Reklamacji. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, Klient może kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, e-mail artur.stepien@benefitbroker.eu.
12. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych.
13. Dane osobowe Klienta będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia Reklamacji oraz do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z Reklamacji.
14. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
15. W przypadku nieuwzględnienia przez Benefit Broker roszczeń zawartych w Reklamacji, Klientowi przysługuje uprawnienie do złożenia odwołania od odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odwołanie od odpowiedzi na Reklamację powinno zostać złożone w formie pisemnej na adres siedziby Benefit Broker lub w formie elektronicznej na następujący adres e-mail: artur.stepien@benefitbroker.eu
16. Klient może się zwrócić o pomoc do:
 - a. właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta;
 - b. Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
17. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Klientowi przysługuje prawo do złożenia wniosku do podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów o wszczęcie postępowania w związku

ze świadczonymi przez Benefit Broker usługami. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez Benefit Broker usługami jest Rzecznik Finansowy.

18. Ponadto, Klient jest uprawniony do dochodzenia roszczeń przeciwko Benefit Broker na drodze postępowania sądowego w terminach określonych przepisami Kodeksu cywilnego. Ewentualne powództwo należy skierować do sądu powszechnego, właściwego miejscowo ze względu na siedzibę Benefit Broker.