



Obowiązek informacyjny

Zgodnie z art. 32 ustawy z dnia 15.12.2017 r. (tekst jedn. Dz. U. 2024, poz. 1214) o dystrybucji ubezpieczeń ISON Sp. z o.o. wcześniej figurujący pod firmą Punkta Brokers Sp. z o.o., BIK Brokers oraz Teruel Sp. z o.o. (dalej także jako Broker) oświadcza, że:

- 1) siedzibą Brokera jest: Gdańsk (80-308), ul. Polanki 19. Broker. Broker wpisany jest do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000469859, NIP: 5252559614, REGON: 146785150, kapitał zakładowy 200.050,00 zł;
- 2) w ramach prowadzonego przez siebie przedsiębiorstwa Broker wykonuje działalność brokerską w zakresie ubezpieczeń na podstawie zezwolenia KNF nr 2036/14 z dnia 13 czerwca 2014;
- 3) Broker wpisany jest pod numerem 000001915/U do rejestru brokerów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Pięknej 20 (tel. +48 22 262 58 00, e-mail: knf@knf.gov.pl strona internetowa: www.knf.gov.pl). Aktualne dane z rejestru brokerów udostępniane są przez Komisję Nadzoru Finansowego za pośrednictwem strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego, po wypełnieniu formularza elektronicznego. W celu wyszukania danych, należy wypełnić formularz elektroniczny, dokonując wyboru rodzaju podmiotu, którego dane mają być wyszukane. Wyszukanie danych możliwe jest po wpisaniu co najmniej jednej danej identyfikującej pośrednika spośród wskazanych w formularzu elektronicznym. Wpisanie każdej kolejnej danej umożliwia zawężenie wyszukiwania do konkretnego podmiotu. Rejestr dostępny jest pod adresem – <https://rpu.knf.gov.pl/>. Rejestr składa się z rejestru agentów i rejestru brokerów;
- 4) Broker nie posiada akcji ani udziałów zakładu ubezpieczeń, udziałowcem Brokera nie jest zakład ubezpieczeń;
- 5) wynagrodzenie Brokera stanowi prowizja (kurtaż brokerski) otrzymywany od zakładów ubezpieczeń, z którymi zawarte zostaną za pośrednictwem Brokera umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej przez Klienta. Kurtaż brokerski nie ma wpływu na wysokość opłacanej składki przez Klienta, stanowi wynagrodzenie brutto i przeznaczone jest na wykonywanie czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń oraz na działalność bieżącą spółki.
- 6) Do wykonywania w imieniu Brokera czynności brokerskich zostali upoważnieni pośrednicy ubezpieczeniowi (“OFWCB”) wymienieni w Załączniku nr 1 do obowiązku informacyjnego.
- 7) Spór między klientem a Brokerem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a brokerem ubezpieczeniowym jako podmiotem rynku finansowego, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia

ISON Sp. z o.o., ul. Polanki 19, 80-308 Gdańsk

Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS: 0000469859, NIP: 525-25-59-614, Kapitał zakładowy: 200 050,00 PLN



2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tekst jednolity Dz. U. z 2024r., poz. 1109 z późn. zm.).

- 8) Istnieje również możliwość złożenia skargi na działalność Brokera do właściwych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- 9) Broker rozpatruje reklamacje klientów będących osobami fizycznymi na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r., poz. 1109 z późn. zm.) oraz klientów będących osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (tekst jednolity Dz. U. z 2024., poz. 1214 z późn. zm.).

Reklamacje osób fizycznych

- 1) Klient będący osobą fizyczną może złożyć u Brokera reklamację tj. wystąpienie, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Brokera, w zakresie niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 2) Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację:
 - a. osobiście – w siedzibie Brokera: ul. Polanki 19, 80-308
 - b. w formie pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. 2025, poz. 366) na adres: ul. Polanki 19, 80-308 Gdańsk albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo wysłaną na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w [art. 2 pkt 1](#) ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w [art. 25](#) tej ustawy;
 - c. ustnie – telefonicznie pod numerem +48 58 55 40 950
 - d. w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@isonbrokers.pl
- 3) W treści reklamacji klient będący osobą fizyczną powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację: imię i nazwisko, adres zamieszkania, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Brokera umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Brokera.
- 4) Na żądanie klienta będącego osobą fizyczną, Broker potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.
- 5) Broker rozpatruje reklamację klienta będącego osobą fizyczną 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. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej 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.
- 6) Broker udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
- 7) Broker udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem reklamacji.
- 8) Odpowiedź Brokera na reklamację klienta będącego osobą fizyczną zawiera minimum:
- a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Brokera w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy;
 - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Brokera 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;
 - e. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta wynikających z reklamacji – pouczenie o możliwości:
 - f. 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r., poz. 1109 z późn. zm.);
 - g. wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego w trybie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tekst jednolity Dz. U. z 2024 r., poz. 1109 z późn. zm.);



h. wystąpienia z powództwem przeciwko Brokerowi do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

9) W przypadku niedotrzymania przez Brokera terminów rozpatrzenia reklamacji wskazanych powyżej reklamacja jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Reklamacje osób prawnych i spółek nieposiadające osobowości prawnej

- 1) Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć do Brokera reklamację w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 2) Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć reklamację w każdej formie, w tym:
 - a. osobiście – w siedzibie Brokera ul. Polanki 19, 80-308
 - b. w formie pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. 2025, poz. 366) na adres: ul. Polanki 19, 80-308
 - c. ustnie – telefonicznie pod numerem: +48 58 55 40 950
 - d. w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@isonbrokers.pl
- 3) W treści reklamacji klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej powinien zawrzeć dane umożliwiające jego identyfikację: firmę, adres siedziby, numer KRS, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Brokera umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Brokera.
- 4) Na żądanie klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, Broker potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.
- 5) Broker rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, 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.
- 6) Broker udziela klientowi będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości



prawnej odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika.

- 7) W przypadku nieudzielenia przez Brokera odpowiedzi na reklamację w terminach, o których mowa powyżej, reklamacja jest uważana za uznaną.

Treść niniejszej informacji obowiązuje od dnia 01.06.2025 roku.



Załącznik 1