



Informacja agenta ubezpieczeniowego oraz jego obowiązki wobec klientów

Informacje o agencji ubezpieczeniowym

1. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. Franciszka Stefczyka, z siedzibą w Gdyni 81-472, przy ul. Legionów 126-128, adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-26091-74061-VCTHR-32, (dalej Kasa Stefczyka), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000080915, NIP 586-10-40-096 jest agentem ubezpieczeniowym wpisanym do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych pod numerem 11152750/A.
2. Rejestr agentów dostępny jest na stronie <https://rpu.knf.gov.pl>
Wniosek o udzielenie informacji z rejestru agentów można złożyć w formie pisemnej lub na formularzu elektronicznym udostępnionym za pośrednictwem wskazanej strony internetowej:
 - 1) w zakresie informacji historycznych – agent ubezpieczeniowy, a także osoba prawna lub osoba fizyczna, których te informacje dotyczą,
 - 2) w zakresie informacji, czy z przedsiębiorcą rozwiązano umowę agencyjną z powodu wykonywania działalności z naruszeniem przepisów prawa, staranności lub dobrych obyczajów, oraz informacji, o których mowa w art. 57 ust. 57. 4 i 5 Ustawy z 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (dalej ustawa o dystrybucji ubezpieczeń) – zakład ubezpieczeń lub przedsiębiorca, którego informacja dotyczy. Wniosek można złożyć do Polskiej Izby Ubezpieczeń.
3. Kasa Stefczyka jako agent ubezpieczeniowy wykonuje czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego przy pomocy osób fizycznych spełniających wymagania określone art. 19 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, wpisanych do rejestru agentów i posiadających odpowiednie umocowanie upoważniające do działania w imieniu agenta tzw. Osób Fizycznych Wykonujących Czynności Agencyjnej (OFWCA).
4. Kasa Stefczyka jako agent ubezpieczeniowy działa na rzecz niżej wymienionych towarzystw ubezpieczeniowych:
 - 1) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Sopocie (Saltus TUW),
 - 2) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie (Saltus TU Życie S.A).Działanie Kasy Stefczyka jako agenta dotyczy wyłącznie ubezpieczeń na życie, od następstw nieszczęśliwych wypadków.
5. Obszar działania agenta ubezpieczeniowego to Rzeczpospolita Polska.
6. Kasa Stefczyka jako agent ubezpieczeniowy w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia otrzymuje od towarzystw ubezpieczeniowych wynagrodzenie w formie prowizji. Może otrzymywać także wynagrodzenie innego rodzaju - w postaci korzyści ekonomicznych lub zachęt o charakterze finansowym i niefinansowym tj. finansowanie szkoleń, programów motywacyjnych lub innych działań wspierających dystrybucję ubezpieczeń.
7. Kasa Stefczyka nie posiada akcji ani udziałów towarzystw ubezpieczeniowych uprawniających do co najmniej 10 % głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników; żadne towarzystwo ubezpieczeniowe nie posiada udziałów Kasy Stefczyka uprawniających do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu (zebraniu przedstawicieli) Kasy Stefczyka.
8. Klient ma prawo złożyć do towarzystw ubezpieczeniowych lub Kasy Stefczyka jako agenta reklamację w związku z korzystaniem z usług towarzystw ubezpieczeniowych, wnioskowaniem o świadczenie takich usług lub byciem odbiorcą oferty marketingowej towarzystw ubezpieczeniowych. Reklamacje można składać w następujących formach:
 1. w postaci papierowej - osobiście w siedzibie lub w dowolnej jednostce organizacyjnej zajmującej się obsługą klientów towarzystwa ubezpieczeniowego lub w Placówce Kasy Stefczyka albo wysyłając reklamację przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 Prawa pocztowego lub nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie UE na adres:
 - a) jeżeli reklamacja dotyczy SALTUS TUW – SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - b) jeżeli reklamacja dotyczy SALTUS TU ŻYCIE SA – SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - c) jeżeli reklamacja dotyczy działalności agenta – Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Franciszka Stefczyka, ul. Legionów 126-128, 81-472 Gdynia;
 2. w postaci elektronicznej – wysyłając reklamację na adres do doręczeń elektronicznych;
 - a) jeżeli reklamacja dotyczy SALTUS TUW – wysyłając formularz elektroniczny znajdujący się na stronie internetowej www.saltus.pl albo na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-90465-87871-EUWAE-31,

- b) jeżeli reklamacja dotyczy SALTUS TU ŻYCIE SA - wysyłając formularz elektroniczny znajdujący się na stronie internetowej www.saltus.pl albo na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-67891-11109-HHCVU-30,
 - c) jeżeli reklamacja dotyczy działalności agenta – za pośrednictwem formularza reklamacyjnego znajdującego się na stronie internetowej www.kasastefczyka.pl w zakładce: Kontakt albo na adres do doręczeń elektronicznych Kasy AE:PL-26091-74061-VCTHR-32
3. ustnie – osobiście do Protokołu/Formularza Kontaktu podczas wizyty w siedzibie towarzystwa lub dowolnej jednostki zajmującej się obsługą klientów lub w Placówce Kasy Stefczyka albo telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Saltus Ubezpieczenia: +48 58 770 36 90 lub infolinii Kasy: 801 600 100/(58) 782 93 00 (koszt połączenia wg taryfy operatora).
9. Osobie fizycznej, będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego (tryb skargowy) oraz prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego na zasadach wskazanych w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej. Szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl. Klient, będący konsumentem, ma prawo do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów. Klient (będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia) ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego. Szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

Obowiązki Kasy Stefczyka jako agenta ubezpieczeniowego wobec klientów

Obowiązki przed zawarciem umowy ubezpieczenia:

- 1) udostępnić klientowi: niniejszą Informację agenta ubezpieczeniowego, pełnomocnictwo udzielone przez towarzystwo ubezpieczeniowe, upoważnienie Osoby Fizycznej Wykonującej Czynności Agencyjne (OFWCA),
- 2) określić na podstawie informacji uzyskanych od klienta, jego wymagania i potrzeby w zakresie ochrony ubezpieczeniowej,
- 3) zaproponować klientowi umowę ubezpieczenia zgodną z jego wymaganiami i potrzebami w zakresie ochrony ubezpieczeniowej,
- 4) przekazać klientowi w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, aby umożliwić mu podjęcie świadomej decyzji,
- 5) przekazać nieodpłatnie informacje o produkcie ubezpieczeniowym w formie ustandaryzowanego dokumentu przygotowanego przez zakład ubezpieczeń, który jest twórcą produktu ubezpieczeniowego w następujących formach:
 - w formie pisemnej – co do zasady,
 - na innym trwałym nośniku:
 - 1) na żądanie klienta, pod warunkiem, że Kasa zapewniła mu wybór między informacjami w postaci papierowej a informacjami na innym trwałym nośniku oraz
 - 2) w przypadku innego trwałego nośnika wymagającego dostępu do Internetu - jeżeli klient posiada regularny dostęp do Internetu,
- 6) przekazać informacje o produkcie ubezpieczeniowym, które są jasne, czytelne i nie wprowadzają w błąd.

Obowiązki po zawarciu umowy ubezpieczenia:

- 1) przekazać klientowi wniosek, polisę na dowód zawarcia umowy ubezpieczenia wraz z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia i Kartę IPID,
- 2) poinformować klienta, że może złożyć reklamację, wnieść skargę oraz pozasądowo rozwiązywać spory,
- 3) odpowiedzieć na reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, a w przypadku gdy nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, przekazać klientowi informację, w której: wyjaśni klientowi przyczynę opóźnienia oraz wskaże okoliczności, które musi ustalić, aby rozpatrzyć sprawę i określi przewidywany termin, w którym udzieli odpowiedzi. Ten termin nie może przekroczyć 60 dni od dnia, w którym otrzymał reklamację,
- 4) postępować uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klienta,
- 5) przygotować materiały reklamowe i marketingowe kierowane do klientów w sposób jasny, rzetelny i niewprowadzający w błąd i je odpowiednio oznaczać,
- 6) wynagradzać OFWCA przy pomocy których wykonuje czynności agencyjne w zakresie ubezpieczeń oraz osoby, które wykonują czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, w taki sposób, aby jego wysokość wynagrodzenia nie była sprzeczna z obowiązkiem działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów,
- 7) przestrzegać tajemnicy zawodowej i ubezpieczeniowej w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia.