

## **Informacja o agencie ubezpieczeniowym i jego obowiązkach wobec klienta**

Zgodnie z ustawą z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń („Ustawa”) informujemy, że Bank Spółdzielczy w Skoczowie z siedzibą w Skoczowie przy ul. Objazdowej 10, numer w rejestrze agentów ubezpieczeniowych 11179695/A („Bank”), działa jako agent ubezpieczeniowy wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego i na podstawie udzielonych pełnomocnictw wykonuje czynności agencyjne na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń:

- GENERALI ŻYCIE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A.
- GENERALI TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A.
- PREVOIR-VIE GROUPE PREVOIR ODDZIAŁ W POLSCE

### **Bank jako agent ubezpieczeniowy informuje, że:**

1. Działa pod firmą: Bank Spółdzielczy w Skoczowie, ul. Objazdowa 10, 43-430 Skoczów.
2. Posiada wydane przez Ubezpieczycieli pełnomocnictwa do wykonywania czynności agencyjnych w ich imieniu. Udostępnia je klientowi, przed pierwszą czynnością dystrybucji ubezpieczeń i na każde żądanie, w placówkach.
3. Wykonuje czynności agencyjne za pośrednictwem osób, posiadających wydane przez Bank imienne upoważnienia, które okazują klientowi przed pierwszą czynnością dystrybucji ubezpieczeń.
4. Jest wpisany do Rejestru Agentów pod numerem 11179695/A. Wpis do Rejestru można sprawdzić na stronie Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl/search/agent/>; sposób wyszukania agenta podany jest pod wymienionym adresem.
5. Działa na podstawie umów agencyjnych zawartych z powyższymi zakładami ubezpieczeń, od których otrzymuje wynagrodzenie w formie prowizji uwzględnionej w składce ubezpieczeniowej oraz może otrzymywać dozwolone przepisami prawa i postanowieniami rekomendacji nadzorczych innego rodzaju korzyści finansowe lub niefinansowe.
6. Nie posiada akcji ani udziałów wymienionych powyżej zakładów ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, jak również zakłady ubezpieczeń, z którymi Bank zawarł umowy agencyjne nie posiadają akcji i udziałów Banku, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników.
7. Klienci mają możliwość złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów.

W zakresie związanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową reklamacje bądź skargi należy złożyć właściwemu zakładowi ubezpieczeniowemu, z którego produktem związana jest reklamacja, zgodnie z procedurą reklamacyjną wskazaną w ogólnych warunkach ubezpieczeń danego produktu bądź na stronie internetowej danego towarzystwa. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:

- 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku;
- 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku;

Bank przekazuje przyjętą reklamację do odpowiedniego zakładu ubezpieczeń.

W zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową istnieje możliwość złożenia reklamacji, skargi do Banku. Reklamacja może być złożona w formie:

- 1) telefonicznej – kontaktując się z jedną z naszych placówek;
- 2) elektronicznie – na adres: [bank@bs.skoczow.pl](mailto:bank@bs.skoczow.pl);
- 3) pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Skoczowie, ul. Objazdowa 10, 43-430 Skoczów;
- 4) osobiście – w najbliższej placówce.

Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank w informacji przekazanej osobie zgłaszającej reklamację określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

O sposobie rozpatrzenia reklamacji zawiadamia się podmiot, który ją zgłosił w terminie, o którym mowa powyżej, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika. Odpowiedź tę można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek zgłaszającego reklamację.

Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Klient może odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, Komisji Nadzoru Finansowego, sądu powszechnego lub skorzystać z sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego.

8. Jest zobowiązany:

- 1) przeprowadzić analizę potrzeb i wymagań klienta w celu zaproponowania produktu ubezpieczeniowego zgodnego z jego oczekiwaniami. Przedstawiona propozycja będzie uwzględniać wyłącznie produkt/-y, do dystrybucji których jest uprawniony;
- 2) postępować uczciwie, rzetelnie, profesjonalnie i zgodnie z najlepszym interesem klienta;
- 3) przekazać klientowi w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, aby umożliwić mu podjęcie świadomej decyzji, uwzględniając złożoność produktu i rodzaj klienta;
- 4) stosować sposób wynagradzania swojego i osób wykonujących czynności agencyjne w jego imieniu, który nie jest sprzeczny z obowiązkiem działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów, w szczególności nie przewidujący ustaleń dotyczących wynagrodzeń, celów sprzedaży lub innych, które mogłyby stanowić zachętę do proponowania klientowi określonej umowy ubezpieczenia, w sytuacji gdy mógłby zaproponować inną umowę, która lepiej odpowiadałaby potrzebom klienta;
- 5) przekazywać wszystkie informacje do klientów, w tym reklamowe lub marketingowe, w sposób jasny, rzetelny i niewprowadzający w błąd oraz je właściwie oznaczać;
- 6) przekazać dokument informacyjny o proponowanym produkcie spełniającym wymagania i potrzeby klienta, zgodnie z art. 8 i 9 Ustawy;
- 7) po zawarciu umowy ubezpieczenia, ma obowiązek zachowywać w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem umowy dotyczące klienta.