

I. AGENT – Dystrybutor ubezpieczeń.

Alwis&Secura sp. z o.o., ul. Naściszowska 11 , 33-300 Nowy Sącz,
KRS 000128406 - Sąd Rejonowy dla m. Krakowa Śródmieścia, XII Wydział Gospodarczy KRS.
NIP 734-29-32-503, REGON 492829504
Nr rejestracji w RAU/KNF: 11123744/A
Telefon: 18 444 2820
E-mail: reklamacje@alwis.pl
Strona: www.alwis.pl

Dystrybucje ubezpieczeń wykonujemy za pośrednictwem OFWCA – osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne . Każda OFWCA przy pierwszym kontakcie przekaze informacje o sobie pisemnie, lub drogą elektroniczną zgodnie z ustaleniami.

II. UPOWAŻNIENIA DO WYKONYWANIA CZYNNOŚCI AGENCYJNYCH

OFWCA posiadają indywidualne upoważnienia Zarządu Alwis&Secura do wykonywania czynności agencyjnych – zawierania ubezpieczeń - na rzecz ZU od których Alwis&Secura posiada pełnomocnictwa:

UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE:

COMPENSA TU SA VIG, INTER Risk TU SA VIG, GOTHAER TU SA, ERGO Hestia TU SA i brend MTU, WARTA TUiR SA i brend HDI, GENERALI TU SA i brend Proama, UNIQA TU SA, PZU TU SA, INTER Polska TU SA, SIGNAL Iduna Polska TU SA, TUZ TUW, D.A.S. TUOP SA, Europa TU SA. AXA Ubezpieczenia TUiR SA.

UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE:

COMPENSA TUnŻ SA VIG, UNIQA TUnŻ SA, WARTA TUnŻ SA, GENERALI TUnŻ SA, ERGO Hestia TUnŻ, NationaleNederlandenTUnŻ SA, Pramerica Życie TUiR SA, - SignalIduna Zycie Polska TU SA. Inter –Życie

Dokumenty upoważnienia każdej OFWCA do wykonywania czynności agencyjnych posiada indywidualnie każda OFWCA i okaże je ona Państwu. Kopie pełnomocnictw zakładów ubezpieczeń, na podstawie których wydano upoważnienia znajdują się na stronie: www.alwis.pl .

III. WYNAGRODZENIE

Za wykonywanie czynności agencyjnych otrzymujemy od zakładów ubezpieczeniowych prowizję uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej oraz inne gratyfikacje np. za niską szkodowość, wielkość przypisu. OFWCA otrzymują od Agenta prowizję uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej.

IV. ZŁOŻENIE REKLAMACJI

Zgodnie z ustawą z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015r. poz. 1348) oraz ustawą o dystrybucji, klient ma prawo złożenia w każdej jednostce rynku finansowego reklamacji. Reklamacje można zgłaszać do Agenta (Alwis&Secura), każdej OFWCA lub bezpośrednio do Ubezpieczyciela. W zależności od jej charakteru będzie ona załatwiona zgodnie z przepisami i procedurami przez Agenta lub Ubezpieczyciela.

Reklamacje można złożyć na piśmie i wysłać pocztą, lub osobiście „do protokołu”, który sporządza się w terminie złożenia reklamacji. Protokół jest podpisywany przez obie strony. Dopuszcza się także złożenie reklamacji drogą e-mailową pod warunkiem potwierdzenia jej odbioru.

V. WNIESIENIE SKARGI

Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi na naszą działalność bezpośrednio do Agenta, którego adres podany jest powyżej w pkt. I.

Na działalność Agenta można wnieść skargę do danego ZU w związku z konkretnym ubezpieczeniem lub do organu nadzoru nad ubezpieczeniami.

Można wnosić skargę do: ubezpieczyciela, Agenta i innych organów państwa na ogólnie obowiązujących zasadach. Skargę i wnioski można złożyć na każde działanie nie objęte postępowaniem odszkodowawczym i reklamacją.

Formą złożenia skargi jest: forma pisemna, w drodze e-mailu lub złożona ustnie u OFWCA lub Agenta gdzie sporządza się protokół podpisany przez klienta.

Każda skarga zostanie rozpatrzona z najwyższą starannością a wnoszący skargę otrzyma w takiej samej formie odpowiedź, chyba że przy wniesieniu zgłosił inną formę jej otrzymania.

VI. POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Od 10 stycznia 2017 roku obowiązują nowe przepisy o pozasądowym rozstrzyganiu sporów. Uprawnionym do rozstrzygnięcia sporów w tym trybie dla rynku finansowego jest Rzecznik Finansowy.

Z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przy Rzeczniku Finansowym klient może skorzystać jeśli wcześniej odwołał się od decyzji do ubezpieczyciela i reklamacja nie przyniosła skutku. Wniosek o polubowne rozstrzygnięcie sporu może złożyć sam lub za pośrednictwem pełnomocnika.

W sytuacji kiedy klient jest nie zadowolony, stanowisko ZU jest niezrozumiałe lub po prostu klient chce złożyć skargę w pierwszej kolejności powinien złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o podjęcie interwencji, podczas której Rzecznik działa w jego imieniu, zbiera argumenty i wnosi o zmianę stanowiska, jeśli ta zmiana

jest uzasadniona. Interwencja ta jest bezpłatna.

W sytuacji gdy interwencja RF nie doprowadzi do zakończenia sporu klient może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o wszczęcie postępowania polubownego. Jest to kolejny – całkowicie odrębny – etap czynności interwencyjnych i RF nie jest związany ustaleniami wcześniejszego postępowania interwencyjnego. .
Postępowanie takie kosztuje 50 złotych.

W tym postępowaniu Rzecznik Finansowy nie reprezentuje żadnej ze stron. Nie działa już w imieniu klienta, a jego celem jest doprowadzenie do rozwiązania sporu. Jeśli jego postępowanie nie doprowadzi do porozumienia, Rzecznik wystawia opinię prawną, która może być bardzo pożyteczna w postępowaniu przed sądem powszechnym.

Wniosek o wszczęcie postępowania pozasądowego należy składać pisemnie i e-mailowo na adres:

Biuro Rzecznika Finansowego
Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów
Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa.
e-mail: biuro@rf.gov.pl

VII. ORGAN NADZORU NA UBEZPIECZENIAMI

Nad ubezpieczeniami nadzór sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)

Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa

tel: centrala 22 262 50 00, fax 22 262 51 11, infolinia 22 262 58 00

e-mail: knf@knf.gov.pl

Adres do korespondencji:

Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa 1, skrytka pocztowa 419

Sprawdzenie rejestracji Agenta i OFWCA:

Departament Licencji Ubezpieczeniowych KNF. Adres jak wyżej.

Tel: 22 262 49 76 i 22 262 49 96

Na www.knf.gov.pl można pobrać „Formularz sprawdzenia czy dany agent jest zarejestrowany w RAU”

VIII. RZECZNIK FINANSOWY

Jeśli klient otrzymał ostateczne stanowisko ZU, które go nie satysfakcjonuje, nie zgadza się z nim, nie rozumie go lub czuje się pokrzywdzony może zwrócić się do Rzecznika Finansowego. Część procedur opisano w w dziale VII powyżej.

Adres Rzecznika Finansowego: Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa.

Na ten adres można składać wszystkie pisma, wnioski tradycyjną pocztą.

e-mail: biuro@rf.gov.pl

Skorzystać możesz także z porady ekspertów:

Tel: 22 333 73 28

e-mail: porady@rf.gov.pl

Wniosek o interwencję Rzecznika Finansowego składasz na adres ogólny BRF podany powyżej.

Wniosek o przeprowadzenie postępowania polubownego składasz na adres:

Biuro Rzecznika Finansowego

Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów

Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa.

e-mail: biuro@rf.gov.pl

IX. INFORMACJE KOŃCOWE

We wszystkich sprawach związanych z zawartym ubezpieczeniem, jego kontynuacją, zmianami w ubezpieczeniu, wnioskami oraz skargami proszę zgłaszać się bezpośrednio do OFWCA, która zawarła ubezpieczenie lub do Agenta: Alwis&Secura sp. z o.o. Adres w pkt I tej informacji.

Zarząd Alwis&Secura Sp. z o.o.
w Nowym Sączu

INFORMACJA O GROMADZENIU I PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Dane OFWCA oraz Agenta podane są na pierwszej stronie informacji.

Zgodnie z ustawą o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. z 2017r. poz.2486) każda

Osoba Fizyczna Wykonująca Czynności Agencyjne jest dystrybutorem ubezpieczeń, w Agencji Alwis&Secura sp. z o.o. 33-300 Nowy Sącz, ul. Naściszowska 11.

Za ich pośrednictwem zawieramy ubezpieczenia majątkowe i życiowe na rzecz zakładów ubezpieczeniowych, które udzieliły Pełnomocnictwa Agentowi. Dane kontaktowe ZU, w którym zawarliśmy ubezpieczenie zawarte są na polisie ubezpieczeniowej. Mogą je dodatkowo podać OFWCA jeśli Pan/Pani sobie życzy.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych zebranych przy zawarciu ubezpieczenia i przetwarzaniu w związku z realizacją ubezpieczenia jest Ubezpieczyciel, a Współadministratorem Agent. Każda OFWCA pełni rolę przetwarzającego te dane w związku z ubezpieczeniem. Wszyscy przestrzegamy ściśle najwyższe standardy i przepisy o ochronie Państwa danych osobowych zgodnie z RODO.

Celem zgromadzenia niezbędnych danych jest zawarcie i wykonanie umowy ubezpieczenia na podstawie wcześniejszego rozeznania Państwa potrzeb w celu dobrania najbardziej odpowiedniego do Państwa potrzeb ubezpieczenia.

Danych Państwa nie przekazujemy innym osobom, nie profilujemy ich i nie przekazujemy do państwa trzeciego.

Czas przechowywania danych osobowych Państwa wynika z: czasu realizacji umowy, udzielonego okresu ochrony ubezpieczeniowej oraz przewidzianych w prawie okresów zobowiązań i przedawnienia roszczeń.

Państwo macie w każdym czasie prawo do: złożenia żądania dostępu do Państwa danych osobowych, prawo do sprostowania danych ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Także prawo do bycia zapomnianym i do przenoszenia danych. Oczywiście prawo do bycia zapomnianym jest realizowane jeśli dane nie są już niezbędne do realizacji celów, w których zostały zebrane. W każdym przypadku dane zebrane w celach marketingowych są usuwane z bazy jeśli dana osoba, której dane dotyczą wycofuje zgodę lub korzysta z prawa do bycia zapomnianym. Wniosek taki możecie złożyć u każdej OFWCA lub u Administratora Danych Agenta Państwa dane osobowe gromadzimy i przetwarzamy zawsze zgodnie z obowiązującym prawem, zachowując najwyższe standardy ich zabezpieczenia.

Pozostajemy z poważaniem:
Administrator Danych
Agenta