

## I. AGENT

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/UKNF : 11123744/A

- **Telefon:** 18 444 28 20, 606816159
- **E-mail:** centrala@alwis.pl, reklamacje@alwis.pl, rodo@alwis.pl
- **Strona:** www: alwis.pl

## II. PEŁNOMOCNICTWA DO WYKONYWANIA CZYNNOŚCI AGENCYJNYCH

 Alwis&Secura jako Agent posiada podpisane umowy agencyjne oraz pełnomocnictwa z następującymi zakładami ubezpieczeniowymi:


### **UBEZPIECZENIA MAJĄTKOWE:**

1. COMPENSA TU S.A. VIG i brend Wiener
2. INTER Risk TU S.A. VIG
3. STU ERGO Hestia S.A. i brend MTU
4. WARTA TUiR S.A. i brend HDI
5. GENERALI TU S.A. i brend Proama i Generali Agro
6. UNIQA TU S.A.
7. PZU S.A.
8. INTER Polska TU S.A.
9. SIGNAL Iduna Polska TU S.A.
10. TUZ TUW
11. Colonnade Insurance S.A.
12. Europa TU S.A.
13. TUiR Allianz Polska S.A.
14. Link4 TU S.A.


15. TUW TUW
16. Zavarovalnica Triglav d.d.
17. Agro Ubezpieczenia TUW
18. Leadenhall Insurance S.A.

#### **UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE:**


1. COMPENSA TUnŻ S.A. VIG
2. TUnŻ UNIQA S.A.
3. WARTA TUnŻ S.A.
4. GENERALI Życie TU S.A.
5. STUnŻ ERGO Hestia S.A.
6. Allianz Życie TU S.A.
7. Unum Życie TUiR S.A.
8. TUnŻ Signal Iduna TU S.A.
9. Inter Życie Polska TU S.A.
10. Open Life TU Życie S.A.
11. PZU Życie S.A.
12. Laven S.A.
13. Vienna Life TUnŻ S.A.
14. Luxmed
15. TU Leadenhall Insurance S.A.

 Kopie pełnomocnictw zakładów ubezpieczeń, znajdują się w dokumentacji Agencji oraz na stronie: [www.alwis.pl](http://www.alwis.pl) .

### **III. WYNAGRODZENIE**

 Za wykonywanie czynności agencyjnych Alwis&Secura od ZU, a od Agenta OFWCA, otrzymują prowizję uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej.

### **IV. ZŁOŻENIE REKLAMACJI**

 Zgodnie z ustawą z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015r. poz. 1348) klient ma prawo złożenia w każdej jednostce rynku finansowego reklamacji. Reklamacje można zgłaszać do OFWCA, Agenta 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 działalność Agenta do danego ZU a na OFWCA 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 rozstrzygnięciu 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](mailto:biuro@rf.gov.pl)
- 📍 Wzory wniosków, wyjaśnienia i szczegóły możesz pobrać na stronie [www Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) , **tel:** 22 333 73 26 lub 22 333 73 27.

## 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](mailto: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](http://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 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](mailto:biuro@rf.gov.pl)

 Skorzystać możesz także z porady ekspertów:

- **Tel:** 22 333 73 28
- **e-mail:** [porady@rf.gov.pl](mailto: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](mailto:biuro@rf.gov.pl)

## **IX. INFORMACJE KOŃCOWE**

 We wszystkich sprawach związanych z zawartymi ubezpieczeniami, ich kontynuacją, zmianami w ubezpieczeniach, wnioskami oraz skargami proszę zgłaszać się bezpośrednio do OFWCA Alwisa wg. miejsca zawarcia ubezpieczenia lub do Agenta tj. Alwis&Secura (p. punkt I.