

Od: **Alphabet Insurance Services Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie 02-675, przy ulicy Wołoskiej 22A, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000549829, REGON 361126247, NIP 521.3692289, zwanej dalej „Agent”

**INFORMACJE**  
**w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego na rzecz Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG**  
**(dalej: „Zakład Ubezpieczeń”)**

Wypełniając obowiązki wynikające z Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, nałożone na dystrybutorów ubezpieczeń, niniejszym informuję, iż:

1) Agent działa w Polsce na rzecz:

Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG, zarejestrowaną w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważniona do działania na terenie Polski na mocy porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy)

2) Agent działa pod firmą wskazaną w pieczęcie znajdującej się w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu i jest wpisany do Rejestru Agentów pod numerem wskazanym w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu. Agent jest agentem niewyłącznym, tj. działa na rzecz kilku zakładów ubezpieczeń.

3) Agent działa na podstawie Pełnomocnictwa upoważniającego do działania w imieniu Zakładu Ubezpieczeń.

4) Adres strony internetowej, pod którym można uzyskać dostęp do Rejestru Agentów jest następujący:

<https://rpu.knf.gov.pl/>

5) Informację, na temat wpisu do Rejestru Agentów, uzyskuje się w sposób następujący:

po wejściu na stronę internetową: <https://rpu.knf.gov.pl/> należy w rubryce “Firma/Nazwa” wpisać – nazwę wskazaną w pieczęcie znajdującej się w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu, w rubryce „Miejscowość”- miejscowość wskazaną w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu.

6) Żaden zakład ubezpieczeń nie posiada udziałów Agentu uprawniających co najmniej do 10 % głosów na Zgromadzeniu Wspólników. Agent nie posiada akcji lub udziałów żadnego Zakładu Ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10 % głosów na Walnym Zgromadzeniu.

7) Z tytułu wykonywania czynności agencyjnych Agent uzyskuje od Zakładu Ubezpieczeń wynagrodzenie w postaci prowizji. Zasady zapłaty wynagrodzenia ustalane są w umowie pomiędzy Agentem, a Zakładem Ubezpieczeń.

8) Klientowi, którym jest: poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczający, Ubezpieczony, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej; przysługuje prawo do złożenia reklamacji i w przypadku klientów będących osobami fizycznymi możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, na zasadach wskazanych poniżej:

8.1. Klientowi, przysługuje prawo do wniesienia Reklamacji (skargi, zażalenia) zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Zakład Ubezpieczeń lub Agentu. W przypadku gdy reklamacja jest związana z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, reklamacje rozpatruje WAGAS S.A. w imieniu Zakładu Ubezpieczeń. W przypadku, gdy reklamacja nie jest związana z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, reklamację rozpatruje Agent.

8.2. Przez Zakład Ubezpieczeń, o którym mowa w ust. 8.1 rozumie się Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG, zarejestrowaną w Księstwie Lichtensteinu pod numerem FL-0002.191.766-9, z siedzibą w Vaduz (FL-9490) przy ulicy Aeulestrasse 60, upoważnioną do działania na terenie Polski na mocy Porozumienia o wolnym handlu i wspólnym rynku EOG (Europejski Obszar Gospodarczy).

8.3. W przypadku, gdy reklamacje mają być rozpatrywane przez WAGAS S.A. w imieniu Zakładu Ubezpieczeń (patrz pkt 8.1), reklamacje, mogą być składane w formie:

a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS przy ul. Świętojerskiej 5/7, 00-236 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww. adres; bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Zakładu Ubezpieczeń lub Agentu;

b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu (22) 831 09 03 lub osobiście w siedzibie WAGAS; bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Zakładu Ubezpieczeń lub Agentu;

c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl

8.4. Reklamacja składana ustnie jest przyjmowana i zapisywana w protokole reklamacyjnym, który stanowi załącznik do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przyjętego przez WAGAS. Regulamin reklamacji znajduje się na stronie internetowej: [www.wagas.pl](http://www.wagas.pl). Ponadto połączenia telefoniczne są rejestrowane.

8.5. W przypadku, gdy reklamacje mają być rozpatrywane przez Agentu ( patrz pkt 8.1.), reklamacje, mogą być składane w formie:

a) pisemnej – osobiście w siedzibie wskazanej w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu lub przesyłką pocztową na ww. adres; bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Agentu;

b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu lub osobiście w siedzibie wskazanej w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu bądź w każdej jednostce obsługującej klientów Agentu;

c) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej wskazanej w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu.

Reklamacja przekazana przesyłką pocztową na adres siedziby Agentu uważana jest za złożoną z dniem doręczenia jej do Agentu.

8.6. Reklamacja powinna zawierać:

a) pełne dane Klienta, tj.: imię, nazwisko bądź nazwę Klienta, jego adres do korespondencji, a także nr telefonu Klienta w celu umożliwienia sprawnego rozpoznania jego reklamacji;

b) nr polisy/certyfikatu lub nr i datę szkody, której reklamacja dotyczy;

c) informację, czy Klient, będący osobą fizyczną wnioskuję o odpowiedź na reklamację drogą elektroniczną; wówczas konieczne jest podanie adresu e-mail;

d) informację o preferowanej formie udzielenia odpowiedzi;

e) treść reklamacji – wszelką formę niezadowolienia ze świadczonych usług – wskazanie przyczyny niezadowolienia wraz z krótkim uzasadnieniem;

f) w razie potrzeby - dodatkową dokumentację poświadczającą powody niezadowolienia.

8.7. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przed jego upływem.

8.8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, odpowiednio Agent lub WAGAS S.A. zawiadomi w tym terminie Klienta, który wystąpił z reklamacją, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

8.9. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie:

- a) papierowej lub
- b) na innym trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku Klienta, będącego osobą fizyczną odpowiedź może zostać mu udzielona drogą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.

8.10. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ustępie 8.7 i 8.8 uważa się, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta.

8.11. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest z zachowaniem zasad uczciwości, rzetelności, profesjonalizmu i obiektywizmu zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta.

8.12. W sytuacji, gdy Klient złożył reklamację związaną z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w razie nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:

1. złożenia odwołania od otrzymanego stanowiska bezpośrednio do Zakładu Ubezpieczeń reprezentowanego przez WAGAS S.A.; odwołanie może być złożone w formie:

a) pisemnej – osobiście w siedzibie WAGAS S.A, przy ul. Świętojerskiej 5/7, 00-236 Warszawa lub przesyłką pocztową na ww. adres;

b) elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wagas.pl.

2. złożenie przez Klienta będącego osobą fizyczną wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego:

Al. Jerozolimskie 87 ,02-001 Warszawa , Telefon: (0-22) 333 73 26, (0-22) 333 73 27, (0-22) 333 73 28 , Fax: (0-22) 333 73 29, E-mail: biuro@rf.gov.pl lub

3. wystąpienia z powództwem do sądu właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

9) Agent jest agentem ubezpieczeniowym i wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz zakładów ubezpieczeń, polegające na: pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, zawieraniu umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia, także w sprawach o odszkodowanie, jak również na organizowaniu i nadzorowaniu czynności agencyjnych (działalność agencyjna).

10) Agent świadczy usługi bezpośrednio lub na odległość. W przypadku świadczenia usług na odległość, kontrahent będący konsumentem nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy kontakt następuje za pomocą telefonu, kontrahent ponosi opłaty za połączenie według taryfy operatora, a w przypadku, gdy kontakt następuje drogą pocztową, kontrahent ponosi opłaty zgodnie z taryfikatorem dostawcy usług pocztowych.

11) Informacje dotyczące istotnych właściwości i przedmiotu świadczenia z umowy ubezpieczenia, zasad zapłaty składki, kosztów, terminu i sposobu świadczenia wynikającego z umowy ubezpieczenia, terminu w jakim oferta Zakładu Ubezpieczeń jest wiążąca, prawa odstąpienia od umowy ubezpieczenia, minimalnego okresu, na jaki ma być zawarta umowa ubezpieczenia, prawa wypowiedzenia umowy, o ile przysługuje, w odpowiednich przypadkach - istnienia funduszu gwarancyjnego, języka stosowanego w relacjach z konsumentem, prawa właściwego państwa, które stanowi podstawę dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawa właściwego do zawarcia i wykonania umowy, sądu właściwego do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia, zawarte są w umowie ubezpieczenia, w tym m.in. w odpowiednich dla danej umowy ubezpieczenia - Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia i Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

12) Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w [art. 39 ust. 3](#) Ustawy o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. W przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Zakład Ubezpieczeń udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

13) Językiem stosowanym w relacji przedsiębiorcy z kontrahentem jest język polski.

14) Prawem właściwym, które stanowi podstawę do stosunków Agenta z kontrahentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.

15) Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.