



Informacja Agenta Ubezpieczeniowego przygotowana zgodnie z ustawą z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń

W tym dokumencie, gdy w treści piszemy:

- „my” (np. nas, nam) – mamy na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie przy ul. Chmielnej 69, 00-801 Warszawa (główne miejsce wykonywania działalności), adres e-mail: kontakt@alior.pl, wpisaną pod numerem KRS 0000305178 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP 1070010731; REGON: 141387142; wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego: 1 305 539 910 zł, jako Agenta Ubezpieczeniowego,
- naszej stronie internetowej – mamy na myśli www.aliorbank.pl,
- „Ty” (np. Ciebie, Twój, Was) – mamy na myśli osobę, która zawarła umowę ubezpieczenia jako ubezpieczający.

Część 1. – podstawowe informacje

1. Wykonujemy działalność agencyjną na rzecz wielu towarzystw i zakładów ubezpieczeń. Są to:
 - 1) Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
 - 2) Powszechny Zakład Ubezpieczeń Na Życie Spółka Akcyjna,
 - 3) Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
 - 4) "Generali Życie" Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
 - 5) Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie ERGO Hestia Spółka Akcyjna,
 - 6) Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie Spółka Akcyjna,
 - 7) Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
 - 8) Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna,
 - 9) PKO Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
 - 10) Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna,
 - 11) Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie Europa Spółka Akcyjna,
 - 12) Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna,
 - 13) Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie "Cardif Polska" Spółka Akcyjna,
 - 14) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie Spółka Akcyjna,
 - 15) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych,
 - 16) Cardif - Assurances Risques Divers Spółka Akcyjna Oddział w Polsce,
 - 17) AXA France IARD Spółka Akcyjna Oddział w Polsce,
 - 18) AXA France VIE Spółka Akcyjna Oddział w Polsce.
2. Pełnomocnictwa dla nas do działania w imieniu towarzystw i zakładów ubezpieczeń, znajdziesz na naszej stronie internetowej – w zakładce „Dokumenty”. Osoba wykonująca w naszym imieniu czynności agencyjne ma indywidualne upoważnienie, uprawniające ją do wykonywania tych czynności.
3. Jesteśmy wpisani do rejestru pośredników ubezpieczeniowych Komisji Nadzoru Finansowego pod numerem 11210443/A. Szczegółowe informacje o naszym wpisie do tego rejestru możesz sprawdzić na stronie internetowej <https://rpu.knf.gov.pl/>, zgodnie ze sposobem wyszukiwania obowiązującym na tej stronie.
4. Nie mamy akcji ani udziałów żadnego towarzystwa lub zakładu ubezpieczeń, które uprawniają nas do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników danego towarzystwa lub zakładu ubezpieczeń.
5. PZU SA ma nasze akcje, które uprawniają do co najmniej 10% głosów na naszym walnym zgromadzeniu.
6. Otrzymujemy od towarzystw i zakładów ubezpieczeń wynagrodzenie prowizyjne wyrażone procentowo od wartości składki ubezpieczeniowej zapłaconej przez Ciebie. Możemy też otrzymać wynagrodzenie innego

rodzaju, na przykład za udział w okresowych działaniach promocyjnych przeznaczonych dla nas jako dystrybutora. Nie otrzymujemy wynagrodzenia bezpośrednio od innych podmiotów i osób.

7. Nie występujemy jednocześnie w roli ubezpieczającego i Agenta Ubezpieczeniowego.

Część 2. – nasze obowiązki jako Agenta Ubezpieczeniowego

1. **Przy pierwszej czynności agencyjnej** poza przekazaniem Ci informacji, o których piszemy w części 1., mamy obowiązek udostępniać Ci również (na każde Twoje żądanie):
 - 1) nasze pełnomocnictwo do działania w imieniu towarzystwa lub zakładu ubezpieczeń,
 - 2) indywidualne upoważnienie osoby, która wykonuje w naszym imieniu czynności agencyjne.
2. **Przed zawarciem umowy ubezpieczenia mamy obowiązek:**
 - 1) określić Twoje wymagania i potrzeby – na podstawie uzyskanych od Ciebie informacji,
 - 2) przekazać Ci w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, tak by umożliwić Ci podjęcie świadomej decyzji,
 - 3) przekazać Ci informacje o produkcie ubezpieczeniowym w formie ustandaryzowanego dokumentu przygotowanego przez towarzystwo lub zakład ubezpieczeń.
3. **Mamy również m.in. obowiązek:**
 - 1) postępować uczciwie, rzetelnie, profesjonalnie, zgodnie z Twoim najlepiej pojętym interesem,
 - 2) przekazywać informacje o charakterze reklamowym i marketingowym w sposób jasny, dokładny i zrozumiały oraz wyraźnie je oznaczać,
 - 3) przyjmować od Ciebie i przekazywać do odpowiedniego towarzystwa lub zakładu ubezpieczeń oświadczenia i zawiadomienia związane z zawartymi umowami ubezpieczenia,
 - 4) zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem czynności agencyjnych,
 - 5) wynagradzać siebie oraz osoby wykonujące w naszym imieniu czynności agencyjne w taki sposób, aby nie być sprzecznym z obowiązkiem działania zgodnie z Twoim najlepiej pojętym interesem.

Część 3. – reklamacje

1. Reklamację na nasze usługi, tzn. w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, możesz zgłosić:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej:
 - a) osobiście – w naszej dowolnej placówce,
 - b) listownie – na nasz adres korespondencyjny,
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej:
 - c) w bankowości internetowej lub mobilnej (z wyjątkiem BusinessPro Lite) – jeśli masz do nich dostęp,
 - d) na nasz adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
 - 3) ustnie:
 - e) do protokołu – w naszej dowolnej placówce,
 - f) pod numerem (+48) 12 370 70 00 lub (+48) 799 608 502 (klienci indywidualni), 12 370 70 85 lub (+48) 799 608 056 (klienci biznesowi).
2. Jeśli jako osoba fizyczna lub jako osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą za naszym pośrednictwem zawarłeś umowę ubezpieczenia lub przystąpiłeś do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej przez nas, na reklamacje odpowiadamy na piśmie:
 - 1) w postaci papierowej – na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany:
 - g) jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej (chyba że złożysz wniosek o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej) lub
 - h) jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci papierowej lub
 - i) jeśli zgłosisz reklamację ustnie i nie złożysz wniosku, abyśmy odpowiedzieli w określonej postaci.
 - 2) w postaci elektronicznej:
 - j) jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiemy Ci w ten sam sposób (chyba, że złożysz wniosek o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej):

- w odpowiedniej bankowości internetowej i bankowości mobilnej – jeśli reklamację złożysz przez te kanały (chyba że złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na Twój adres e-mail) lub
 - na Twój adres do e-doręczeń – jeśli reklamację złożysz na nasz adres do e-doręczeń. Gdy piszemy o Twoim adresie do e-doręczeń, mamy na myśli adres, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), i który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
- k) jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci elektronicznej – prześlemy Ci ją w kanale, który wybierzesz:
- na Twój adres e-mail – jeśli go mamy w naszym systemie lub
 - w bankowości internetowej i mobilnej (z wyjątkiem bankowości mobilnej *BusinesPro Lite*) – jeśli masz do nich dostęp.

Jeśli złożysz wniosek, abyśmy odpowiedzieli na piśmie w postaci elektronicznej, ale nie wybierzesz kanału – prześlemy Ci ją:

- na Twój adres e-mail, jeśli go mamy w naszym systemie lub
- w odpowiedniej bankowości internetowej i mobilnej (z wyjątkiem bankowości mobilnej *BusinesPro Lite*), jeśli masz do nich dostęp.

Jeśli nie mamy w kartotece Twojego adresu e-mail lub nie masz dostępu do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej, odpowiemy na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany.

Jeśli odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w bankowości internetowej i mobilnej, dodatkowo wyślemy ją:

- na Twój adres e-mail – jeśli mamy go w naszym systemie lub
- na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany.

3. Jeśli za naszym pośrednictwem zawarłeś umowę ubezpieczenia lub przystąpiłeś do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej przez nas jako podmiot niebędący osobą fizyczną, na Twoją reklamację odpowiemy na piśmie w postaci papierowej na Twój adres do korespondencji, który został nam przez Ciebie podany lub na piśmie w postaci elektronicznej na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego.
4. Reklamację rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe – do 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania.
5. W szczególnie trudnych przypadkach na Twoją reklamację możemy odpowiedzieć później. W tych przypadkach, wskażemy Ci:
- 1) przyczynę opóźnienia,
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone, abyśmy mogli ją rozpatrzyć,
 - 3) przewidywany termin, w jakim ją rozpatrzymy i udzielimy Ci odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację.
6. Możemy Cię prosić o przekazanie informacji lub dokumentów, które będą nam potrzebne w czasie rozpatrywania reklamacji, np. wydruków z terminala, rachunków, faktur, pisemnych oświadczeń.
7. Jeśli jako osoba fizyczna lub jako osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą za naszym pośrednictwem zawarłeś umowę ubezpieczenia lub przystąpiłeś do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej przez nas, możesz odwołać się od naszej decyzji. Aby to zrobić, możesz:
- 1) złożyć nową reklamację;
 - 2) złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta Alior Banku:
 - l) na piśmie w postaci papierowej:
 - listownie – na nasz adres korespondencyjny z dopiskiem: „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
 - osobiście – w naszej dowolnie placówce. W tym przypadku pozostaw pismo z dopiskiem „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
 - m) na piśmie w postaci elektronicznej na nasz adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21.
- Szczegółowe informacje, jak złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta, znajdziesz na stronie: www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/informacje/reklamacje;



3) złożyć wniosek w trybie postępowania interwencyjnego lub pozasądowego rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego.

Wniosek w postępowaniu pozasądowym podlega opłacie. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może Cię zwolnić z opłaty. Jeśli tego nie zrobi i jej nie wpłacisz, Rzecznik nie rozparzy Twojego wniosku i zwróci Ci go. Wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu możesz złożyć na piśmie:

n) w postaci elektronicznej:

- przez platformę ePUAP,
- na adres do e-doręczeń Rzecznika Finansowego: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15,
- przez formularz dostępny na stronie internetowej Rzecznika Finansowego,

o) w postaci papierowej:

- listownie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa
- osobiście: w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego pod ww. adresem lub oddziałach terenowych, prezentowanych na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

Dodatkowe informacje znajdziesz na stronie internetowej <https://rf.gov.pl/>.

4) pozwać Alior Bank SA do:

- sądu rejonowego – jeśli wartość przedmiotu sporu jest do 100 000 złotych
- sądu okręgowego – jeśli wartość przedmiotu sporu przekracza 100 000 złotych.

Możesz pozwać Alior Bank SA do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Woli w Warszawie, do Sądu Okręgowego w Warszawie lub do sądu właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania lub do sądu właściwego dla miejsca wykonania umowy.

Gdy otrzymamy wezwanie od Rzecznika Finansowego, weźmiemy udział w postępowaniu.

8. Reklamację związaną z ochroną ubezpieczeniową możesz też zgłosić bezpośrednio do towarzystwa lub zakładu ubezpieczeń – zgodnie z zapisami zawartymi w OWU.

Szczegółowe informacje o zakresie ubezpieczenia, w tym o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności towarzystwa lub zakładu ubezpieczeń, znajdziesz w aktualnych OWU. OWU zawierają również informację o Twoich prawach i obowiązkach oraz obowiązkach towarzystwa lub zakładu ubezpieczeń. OWU umieściliśmy na naszej stronie internetowej w zakładce „Dokumenty” oraz w zakładkach dotyczących oferowanych u nas produktów. Zapoznaj się z nimi przed zawarciem umowy ubezpieczenia.