



## Informacja o agencji oraz jego obowiązkach wobec klientów

To materiał wyłącznie informacyjny. Nie stanowi wzorca umowy ani jej części. Nie jest także materiałem marketingowym. Informację o agencji przygotowaliśmy na podstawie Rekomendacji U Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 czerwca 2023 r.

### Informacja o agencie ubezpieczeniowym

1. mBank z siedzibą w Warszawie (00-850) przy ul. Prostej 18 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000025237, NIP 5260215088 o kapitale zakładowym na dzień 1.01.2026 r. w wysokości 170 103 364 zł w całości opłaconym jest agentem ubezpieczeniowym. Podstawową działalnością mBanku S.A jest działalność w zakresie pozostałego pośrednictwa pieniężnego (6419Z).
2. mBank S.A. działa jako agent ubezpieczeniowy dla zakładów ubezpieczeniowych:
  - a. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
  - b. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna,
  - c. Baloise Vie Luxembourg S.A.,
  - d. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group.W przypadku zakładów ubezpieczeń z pkt 2 lit. c i d działanie w roli agenta ubezpieczeniowego dotyczy wyłącznie ubezpieczeń o charakterze inwestycyjnym.
3. mBank jako agent ubezpieczeniowy jest wpisany do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych pod numerem RAU 11124813/A. Rejestr dostępny jest na stronie <https://rpu.knf.gov.pl/>.
4. Wniosek o udzielenie informacji z rejestru agentów może złożyć:
  - a. w zakresie informacji historycznych – agent ubezpieczeniowy, a także osoba prawna lub osoba fizyczna, których te informacje dotyczą,
  - b. w zakresie informacji, czy z przedsiębiorcą rozwiązano umowę agencyjną z powodu wykonywania działalności z naruszeniem przepisów prawa, staranności lub dobrych obyczajów, oraz informacji, o których mowa w art. 57 ust. 4 i 5 Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń lub przedsiębiorca, którego informacja dotyczy.Wniosek może złożyć do Polskiej Izby Ubezpieczeń.
5. mBank S.A. nie posiada akcji ani udziałów żadnego zakładu ubezpieczeń uprawniających do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu. Żaden zakład ubezpieczeń nie posiada akcji ani udziałów mBanku uprawniających do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu.
6. W związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia mBank otrzymuje wynagrodzenie w formie prowizji uwzględnionej w kwocie składki ubezpieczeniowej.

7. Klient może kontaktować się z mBankiem przez:
  - a. stronę internetową mBanku (pełny adres strony: [www.mBank.pl](http://www.mBank.pl)),
  - b. e-mail: [kontakt@mbank.pl](mailto:kontakt@mbank.pl),
  - c. adres korespondencyjny: mBank S.A. Bankowość detaliczna; Skrytka Poczтовая 2108, 90-959 Łódź 2,
  - d. adres do doręczeń elektronicznych mBanku: AE:PL-84674-28130-IHBTU-14,
  - e. BOK: tel.: [+4842 6300800](tel:+48426300800); tel.: [+48783300800](tel:+48783300800).
8. Klient ma prawo złożyć reklamację, wnieść skargę oraz złożyć wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Określają to przepisy prawa lub umowa ubezpieczenia zawarta przez zakład ubezpieczeń z klientem.
9. Klient może złożyć reklamację do mBanku jako agenta przez:
  - a. serwis bankowości elektronicznej, aplikację mobilną mBanku,
  - b. BOK: tel.: [+4842 6300800](tel:+48426300800); tel.: [+48783300800](tel:+48783300800),
  - c. wybraną placówkę mBanku,
  - d. adres do doręczeń elektronicznych mBanku: AE:PL-84674-28130-IHBTU-14,
  - e. e-mail: [kontakt@mbank.pl](mailto:kontakt@mbank.pl),
  - f. czat,
  - g. adres korespondencyjny: mBank S.A. Wydział Obsługi Klientów; Skrytka Poczтовая 2108, 90-959 Łódź 2.Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, numer rachunku oraz podpis (dodatkowo pesel oraz adres do korespondencji, jeśli wysyłasz pismo pocztą).
10. Organem nadzoru w zakresie działalności pośrednictwa ubezpieczeniowego jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie (00-549), ul. Piękna 20; adres e-mail: [knf@knf.gov.pl](mailto:knf@knf.gov.pl); strona internetowa [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl) (pełny adres strony: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).
11. W kontakcie z klientami mBank posługuje się językiem polskim.

## **Obowiązki mBanku jako agenta ubezpieczeniowego wobec klientów**

### **Przy pierwszej czynności agencyjnej**

mBank ma obowiązek:

1. udostępnić klientowi (oraz na każde żądanie) pełnomocnictwo udzielone przez ubezpieczyciela,
2. powiadomić klienta:
  - a. czy działa na rzecz jednego, czy wielu zakładów ubezpieczeń,
  - b. poinformować klienta o nazwach zakładów ubezpieczeń, na rzecz których wykonuje działalność agencyjną,
3. przekazać klientowi informacje:
  - a. o nazwie firmy, pod którą wykonuje działalność agencyjną, i adresie siedziby,
  - b. że jest agentem ubezpieczeniowym,
  - c. dotyczące numeru wpisu do rejestru agentów, adresu strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz w jaki sposób sprawdzi wpis w rejestrze,

- d. jakie wynagrodzenie otrzymuje w związku z zaproponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia, w szczególności, czy otrzymuje:
  - i. honorarium płacone bezpośrednio przez klienta,
  - ii. prowizję dowolnego rodzaju, uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej,
  - iii. innego rodzaju wynagrodzenie,
  - iv. wynagrodzenie, które jest połączeniem różnych rodzajów wynagrodzenia,
- e. że klient może złożyć reklamację, wnieść skargę oraz pozasądowo rozwiązywać spory,
- f. o akcjach albo udziałach zakładu ubezpieczeń, które uprawniają do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu, oraz w przypadku agenta będącego osobą prawną – o akcjach lub udziałach agenta, które posiada zakład ubezpieczeń, uprawniających do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników.

### **Przed zawarciem umowy ubezpieczenia**

mBank ma obowiązek:

1. określić na podstawie informacji, które uzyska od klienta – jego wymagania i potrzeby w zakresie ochrony ubezpieczeniowej,
2. przekazać klientowi w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, aby umożliwić mu podjęcie świadomej decyzji,
3. zaproponować klientowi umowę ubezpieczenia, która będzie zgodna z jego wymaganiami i potrzebami w zakresie ochrony ubezpieczeniowej,
4. przekazać informacje o produkcie ubezpieczeniowym w formie ustandaryzowanego dokumentu przygotowanego przez zakład ubezpieczeń, który jest twórcą produktu,
5. przekazać informacje o produkcie ubezpieczeniowym, które są jasne, czytelne i nie wprowadzają w błąd,
6. przekazać informacje o produkcie ubezpieczeniowym w formie papierowej i nieodpłatnie.

Może je przekazać:

- a. na innym trwałym nośniku:
  - i. na żądanie klienta – pod warunkiem, że mBank zapewnił mu wybór między informacjami w postaci papierowej a informacjami na innym trwałym nośniku, oraz
  - ii. w przypadku trwałego nośnika, który wymaga dostępu do internetu – jeśli klient ma do niego dostęp,
- b. na stronie internetowej, jeśli:
  - i. są skierowane bezpośrednio do klienta lub
  - ii. spełnione są takie warunki:
    - 1) klient zgodził się na przekazanie tych informacji przez stronę internetową,
    - 2) klient ma dostęp do internetu,
    - 3) mBank przekazał klientowi drogą elektroniczną adres strony oraz wskazał miejsce, w którym zamieścił te informacje,
    - 4) mBank zapewni dostępność tych informacji na stronie internetowej w okresie, w którym może, w normalnych okolicznościach, mieć potrzebę zapoznania się z nimi.

## **Po zawarciu umowy ubezpieczenia**

mBank ma obowiązek:

1. zachowywać w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem umowy dotyczące:
  - a. ubezpieczyciela,
  - b. drugiej strony umowy ubezpieczenia,
  - c. poszukującego ochrony,
  - d. ubezpieczającego lub ubezpieczonego,
2. informować klienta, że może złożyć reklamację, wnieść skargę oraz pozasądowo rozwiązywać spory,
3. odpowiedzieć na reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania,
4. w szczególnie skomplikowanych sytuacjach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, mBank przekazuje klientowi informację, w której:
  - a. wyjaśnia klientowi przyczynę opóźnienia,
  - b. wskazuje okoliczności, które musi ustalić, aby rozpatrzyć sprawę,
  - c. określa przewidywany termin, w którym rozpatrzy reklamację i odpowie na nią.  
Ten termin nie może przekroczyć 60 dni od dnia, w którym otrzymał reklamację,
  - d. jeśli mBank nie odpowie na reklamację w terminie, to znaczy, że uznał reklamację,
5. przekazać klientowi odpowiedź na reklamację w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku.

**Poza tym** mBank ma obowiązek:

1. postępować uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie, zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów,
2. przygotować wszystkie informacje dla klientów (w tym reklamowe i marketingowe) w sposób jasny, rzetelny i niewprowadzający w błąd oraz je odpowiednio oznaczać,
3. wynagradzać siebie oraz osoby, przy pomocy których wykonuje czynności agencyjne w zakresie ubezpieczeń, oraz osoby, które wykonują czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń w taki sposób, aby nie być sprzecznym z obowiązkiem działania zgodnie z najlepiej pojętym interesem klientów.