



## 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, która dotyczy dobrych praktyk bancassurance. Rekomendację U wydała Komisja Nadzoru Finansowego 26 czerwca 2023 r.

### Informacja o agencji 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 1.01.2024 r. w wysokości 169 860 668 zł w całości opłaconym jest agentem ubezpieczeniowym.
- 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, ust. 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 internetowej [Rejestr pośredników ubezpieczeniowych](https://rpu.knf.gov.pl/) (pełen adres strony: <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. 57. 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 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.

## **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 uprawniające 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 w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową,
- 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 do klientów (w tym reklamowe i marketingowe) w sposób jasny, rzetelny i niewprowadzający w błąd i 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.