



Informacja o agencie oraz jego obowiązkach wobec klientów

To materiał wyłącznie informacyjny. Nie stanowi wzorca umowy ani jej części. Nie jest także materiałem marketingowym. Informację o agencie przygotowaliśmy na podstawie Rekomendacji U, która dotyczy dobrych praktyk bancassurance. Rekomendację U wydała Komisja Nadzoru Finansowego 26 czerwca 2023 r.

Informacja o agencie ubezpieczeniowym

- 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.
- mBank S.A. działa jako agent ubezpieczeniowy dla zakładów ubezpieczeniowych
 - UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna,
 - UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna,
 - Baloise Vie Luxembourg S.A.,
 - 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.

- 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>.
- Wniosek o udzielenie informacji z rejestru agentów może złożyć:
 - w zakresie informacji historycznych – agent ubezpieczeniowy, a także osoba prawna lub osoba fizyczna, których te informacje dotyczą,
 - 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.
- 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.
- W związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia, mBank otrzymuje wynagrodzenie w formie prowizji uwzględnionej w kwocie składki ubezpieczeniowej.
- 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:

- udostępnić klientowi (oraz na każde żądanie) pełnomocnictwo udzielone przez ubezpieczyciela,
- powiadomić klienta:
 - czy działa na rzecz jednego, czy wielu zakładów ubezpieczeń,
 - poinformować klienta o nazwach zakładów ubezpieczeń, na rzecz których wykonuje działalność agencyjną,
- przekazać klientowi informacje:
 - o nazwie firmy, pod którą wykonuje działalność agencyjną, i adresie siedziby,
 - że jest agentem ubezpieczeniowym,
 - dotyczące numeru wpisu do rejestru agentów, adresu strony internetowej, na której rejestr jest dostępny oraz w jaki sposób sprawdzi wpis w rejestrze,
 - jakie wynagrodzenie otrzymuje w związku z zaproponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia, w szczególności, czy otrzymuje:
 - honorarium płacone bezpośrednio przez klienta,
 - prowizję dowolnego rodzaju, uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej,
 - innego rodzaju wynagrodzenie,
 - wynagrodzenie, które jest połączeniem różnych rodzajów wynagrodzenia,
 - że klient może złożyć reklamację, wnieść skargę oraz pozasądowo rozwiązywać spory,
 - 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:

- określić na podstawie informacji, które uzyska od klienta – jego wymagania i potrzeby w zakresie ochrony ubezpieczeniowej,
- przekazać klientowi w zrozumiałej formie obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym, aby umożliwić mu podjęcie świadomej decyzji,
- zaproponować klientowi umowę ubezpieczenia, która będzie zgodna z jego wymaganiami i potrzebami w zakresie ochrony ubezpieczeniowej,
- przekazać informacje o produkcie ubezpieczeniowym w formie ustandaryzowanego dokumentu przygotowanego przez zakład ubezpieczeń, który jest twórcą produktu,
- przekazać informacje o produkcie ubezpieczeniowym, które są jasne, czytelne i nie wprowadzają w błąd,
- przekazać informacje o produkcie ubezpieczeniowym w formie papierowej i nieodpłatnie. Może je przekazać:
 - na innym trwałym nośniku:
 - na żądanie klienta – pod warunkiem, że mBank zapewnił mu wybór między informacjami w postaci papierowej a informacjami na innym trwałym nośniku, oraz
 - w przypadku trwałego nośnika, który wymaga dostępu do internetu – jeśli klient ma do niego dostęp,
 - na stronie internetowej, jeśli:

- i. są skierowanie bezpośrednio do klienta lub
- ii. spełnione są takie warunki:
 1. klient zgodził się na przekazanie tych informacji przez stronę internetową,
 2. klient ma dostęp 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.