

## Dokument informacyjny o dystrybutorze ubezpieczeń

Agent Ubezpieczeniowy

Rafał Książek

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2017 r., poz. 2486) niniejszym przekazuję następujące informacje:

I. Agent Ubezpieczeniowy prowadzi działalność agencyjną na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń:

- PZU SA z siedzibą al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, PZU Życie SA Rondo I.Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, PZU Zdrowie SA Ul Konstruktorska 13 , 02-673 Warszawa Generali TU SA ul Postępu 15B, 02-676 Warszawa, STU Ergo Hestia SA ul. Hestii 1 81-731 Sopot, STU Ergo Hestia na Życie SA, ul. Hestii 1 81-731 Sopot, TUiR Warta SA Rondo i.Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, TUnŻ Warta SA Rondo I.Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, Compensa TU SA Vienna Insurance Group Al. Jerozolimskie 162 02-342 Warszawa, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group Al. Jerozolimskie 162 02-342 Warszawa, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group ul. Stanisława Noakowskiego 22 00-668 Warszawa, Wiener TU SA Vienna Insurance Group ul. Wołoska 22A 02-675 Warszawa, TUiR Allianz Polska SA ul. Rodziny Hiszpańskich 1 02-685 Warszawa, Colonnade Insurance SA ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa**

Poza zakładami ubezpieczeń wymienionym powyżej Agent nie prowadzi działalności na rzecz innych zakładów ubezpieczeń.

II. Dane firmy Agenta Ubezpieczeniowego:

**Firma Usługowa Rafał Książek  
Ul. Waszyngtona 38/40 lok.9**

**Agent wykonuje działalność na terenie Polski.**

III. Numer wpisu do rejestru agentów ubezpieczeniowych: 11141994/A

**Rejestr jest prowadzony przez Komisję Nadzoru Finansowego. Informacje na temat wpisu do rejestru można sprawdzić za pośrednictwem przeglądarki internetowej pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl>. Na wyświetlonym formularzu należy wypełnić co najmniej 2 pola zawierające dane agenta ubezpieczeniowego.**

- W związku z proponowaną umową ubezpieczenia w PZU SA z siedzibą al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, PZU Życie SA Rondo I.Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, PZU Zdrowie SA Ul Konstruktorska 13 , 02-673 Warszawa Generali TU SA ul Postępu 15B, 02-676 Warszawa, STU Ergo Hestia SA ul. Hestii 1 81-731 Sopot, STU Ergo Hestia na Życie SA, ul. Hestii 1 81-731 Sopot, TUiR Warta SA Rondo I.Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, TUnŻ Warta SA Rondo I.Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, Compensa TU SA Vienna Insurance Group Al. Jerozolimskie 162 02-342 Warszawa, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group Al. Jerozolimskie 162 02-342 Warszawa, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group ul. Stanisława Noakowskiego 22 00-668 Warszawa, Wiener TU SA Vienna Insurance Group ul. Wołoska 22A 02-675 Warszawa, TUiR Allianz Polska SA ul. Rodziny Hiszpańskich 1 02-685 Warszawa, Colonnade Insurance SA ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa agent ubezpieczeniowy otrzymuje wynagrodzenie prowizyjne.**
- Informacja o możliwości złożenia przez klienta reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów w PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo**

**Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA**

IV.

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA** obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone w formie:
  - pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: **PZU SA z siedzibą al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, PZU Życie SA Rondo I.Daszyńsk4, 00-843 Warszawa, PZU Zdrowie SA Ul Konstruktorska 13, 02-673 Warszawa Generali TU SA ul Postępu 15B, 02-676 Warszawa, STU Ergo Hestia SA ul. Hestii 1 81-731 Sopot, STU Ergo Hestia na Życie SA, ul. Hestii 1 81-731 Sopot, TUiR Warta SA Rondo I.Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, TUnŻ Warta SA Rondo I.Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, Compensa TU SA Vienna Insurance Group Al. Jerozolimskie 162 02-342 Warszawa, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group Al. Jerozolimskie 162 02-342 Warszawa, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group ul. Stanisława Noakowskiego 22 00-668 Warszawa, Wiener TU SA Vienna Insurance Group ul. Wołoska 22A 02-675 Warszawa, TUiR Allianz Polska SA ul. Rodziny Hiszpańskich 1 02-685 Warszawa, Colonnade Insurance SA ul. Marszałkowska 111, 00-102 Warszawa** (adres tylko do korespondencji);
  - ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA**albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
  - elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@ (**PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA**) lub wypełniając formularz na stronie www.
3. **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA** rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
  4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA** przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której:
    - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
    - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
    - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
  5. Odpowiedź **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA** na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za

pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.

4. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
  - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
  
6. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA**, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
  
5. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
  
6. **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA** przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
  
7. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla **PZU SA, PZU Życie SA, PZU Zdrowie SA, Generali TU SA, STU Ergo Hestia SA, STU Ergo Hestia na Życie SA, TUiR Warta SA, TUnŻ Warta SA, Compensa TU SA Vienna Insurance Group, Compensa TU na Życie SA Vienna Insurance Group, InterRisk TU SA Vienna Insurance Group, Wiener TU SA Vienna Insurance Group, TUiR Allianz Polska SA, Colonnade Insurance SA** do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  
8. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
  
9. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. - adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.
  
10. W zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową:
  - 1) odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bezpośrednio przez multiagenta;
  - 2) spór między klientem a multiagentem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów.