

# INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE O AGENCIE UBEZPIECZENIOWYM

*Dokument ma za zadanie przedstawić informacje o Banku jako Agencji ubezpieczeniowym. Dokument jest przekazywany przed zawarciem Umowy ubezpieczenia osobom zainteresowanym ochroną ubezpieczeniową.*

Bank to Credit-Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Legnickiej 48 bud. C-D, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000039887 o numerze NIP: 657-008-22-74, o opłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 1.023.607.600 zł

## 1. Rola Banku jako Agenta Ubezpieczeniowego

- 1) Bank działa jako agent ubezpieczeniowy wykonujący czynności agencyjne na rzecz kilku zakładów ubezpieczeń:
  - 1) Credit Agricole Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
  - 2) Credit Agricole Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
  - 3) CACI Life dac
  - 4) CACI Non-Life dac
  - 5) Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
  - 6) Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
  - 7) Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.
- 2) Bank jest wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem **11125950/A**. Klient może sprawdzić wpis Banku, jeżeli złoży pisemny wniosek do Komisji Nadzoru Finansowego lub jeżeli wpisze numer agenta ubezpieczeniowego oraz nazwę Banku w pola formularza elektronicznego na stronie internetowej <https://rpu.knf.gov.pl>.
- 3) Bank nie posiada akcji ani udziałów w żadnym z wymienionych zakładów ubezpieczeń, których jest Agentem ubezpieczeniowym, które uprawniałyby co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu danego zakładu ubezpieczeń. Żaden z wymienionych zakładów ubezpieczeń nie posiada akcji ani udziałów w Banku uprawniających dany zakład ubezpieczeń co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu Banku.
- 4) Bank, jako agent ubezpieczeniowy, otrzymuje od zakładów ubezpieczeń wynagrodzenie w formie prowizji uwzględnionej w kwocie składki ubezpieczeniowej. Bank może również otrzymywać od Towarzystwa innego rodzaju korzyść finansową lub niefinansową, nie ujętą w kwocie składki ubezpieczeniowej, w związku z działalnością w zakresie dystrybucji ubezpieczeń i udziałem w przedsięwzięciach promocyjnych dedykowanych dla Banku jako agenta ubezpieczeniowego (konkursy, szkolenia itp.).
- 5) Bank wykonuje działalność agencyjną poprzez swoich pracowników: osoby fizyczne wykonujące działalność agencyjną (OFWCA), posiadających indywidualne upoważnienie do działania na rzecz Banku jako Agenta ubezpieczeniowego.

## 2. Reklamacje, skargi lub zażalenia niezwiązane z ochroną ubezpieczeniową a dotyczące Agenta ubezpieczeniowego

- 1) Reklamacje, skargi i zażalenia niezwiązane z ochroną ubezpieczeniową, a dotyczące Agenta ubezpieczeniowego można składać w następujący sposób:

w formie pisemnej	w formie elektronicznej	w formie ustnej
a. Wysyłając list na adres Banku:  Credit Agricole Bank Polska S.A. ul. Legnicka 48 bud. C-D 54-202 Wrocław	a. poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie internetowej Banku	a. telefonicznie na Infolinii CA24: <b>19 019</b> lub +48 71 35 49 009 dla telefonów z zagranicy i z komórek, (koszt = koszt rozmowy lokalnej zgodnie z taryfą Twojego operatora),
b. Wysyłając lub dostarczając do dowolnej placówki Banku	b. za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej dostępnej po zalogowaniu się do serwisu internetowego CA24 eBank (dla osób posiadających dostęp do CA24 eBank).	b. osobiście w dowolnej placówce Banku

Reklamacja związana z udzieloną ochroną ubezpieczeniową zostanie przekazana zakładowi ubezpieczeń udzielającemu ochrony i rozpatrzona zgodnie z postanowieniami właściwych ogólnych warunków ubezpieczenia.

- 2) Bank na wniosek Klienta potwierdza złożenie reklamacji, skargi lub zażalenia.
- 3) Reklamacje, skargi lub zażalenia rozpatrywane są niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania.
- 4) Jeśli Bank - w szczególnie skomplikowanym przypadku – nie może rozpatrzyć reklamacji, skargi lub zażalenia w tym terminie, informuje o przyczynie opóźnienia i przewidywanym terminie odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank reklamacji, skargi lub zażalenia.
- 5) Składający reklamację, skargę lub zażalenie zostanie powiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji, skargi lub zażalenia w formie wybranej przez siebie poprzez jej określenie w treści reklamacji, skargi lub zażalenia wskazanie numeru telefonu, adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego, na który ma zostać przesłane powiadomienie o rozpatrzeniu danej sprawy.
- 6) Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, natomiast za pośrednictwem poczty elektronicznej - wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
- 7) Klient może odwołać się od decyzji Banku w taki sam sposób, w jaki może złożyć reklamację.
- 8) W sytuacji nieuwzględnienia roszczeń w powyższym trybie, Klient może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (<https://rf.gov.pl/>) o pozasądowe rozwiązanie sporu, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
- 9) Istnieje również możliwość złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na działalność Agenta do właściwych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego.