

## INFORMACJE DOTYCZĄCE AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO

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, z późn. zm.) niniejszym przekazujemy następujące informacje:

1. Dane Agenta Ubezpieczeniowego: **CARSMILE SPÓŁKA AKCYJNA** z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, 00-838, NIP 7010800013, KRS 0000724919 („Agent”).
2. Agent wpisany jest do rejestru pośredników ubezpieczeniowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa pod numerem 11250332/A. Fakt wpisu do rejestru można potwierdzić pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl/search/agent>.
3. CARSMILE SPÓŁKA AKCYJNA działa jako agent ubezpieczeniowy zakładu ubezpieczeniowego Fortegra Europe Insurance Company Limited („Zakład Ubezpieczeń”) reprezentowanego na terenie RP przez przedstawiciela: Defend Insurance Sp. z o.o., z siedzibą: 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228653 przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy KRS, NIP: 2050001853, zarejestrowana przez KNF pod numerem 11169671/A.
4. Agent wykonuje czynności agencyjne przy udziale zatrudnianych pracowników. Formularz do sprawdzenia pracowników Agenta (osób wykonujących czynności agencyjne) w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych jest dostępny pod adresem <https://rpu.knf.gov.pl/search/agentsEmployee>.
5. Agent nie posiada akcji bądź udziałów Zakładu Ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu oraz Zakład Ubezpieczeń nie posiada akcji lub udziałów Agenta, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników.
6. W związku z oferowaną umową ubezpieczenia Agent otrzymuje od Zakładu Ubezpieczeń wynagrodzenie w postaci prowizji, na podstawie zawartej między Agentem a Zakładem Ubezpieczeń Umowy. Możliwy jest również inny rodzaj wynagrodzenia dla Agenta o charakterze finansowym bądź niefinansowym np. gadzety firmowe, konkursy, wyjazdy szkoleniowe).
7. Agent oświadcza, że posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za szkody wynikające z wykonywania przez niego czynności agencyjnych.
8. Użytkownik ma prawo składać reklamacje dotyczące działań podejmowanych przez Agenta, a więc w sprawach niezwiązanych z udzielaną ochroną ubezpieczeniową:
  - drogą pisemną - przesyłką pocztową na adres firmy: CARSMILE SPÓŁKA AKCYJNA, ul Prosta 51, 00-838 Warszawa,

- ustnie - telefonicznie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta pod nr tel. 22 221 01 11 (infolinia czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00),
  - mailowo na adres mailowy: [ubezpieczenia@carsmile.pl](mailto:ubezpieczenia@carsmile.pl).
9. Agent rozpatruje oraz udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty jej wpływu. Termin ten może ulec wydłużeniu w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień lub w przypadku nieotrzymania wszelkich niezbędnych informacji. O fakcie tym Agent niezwłocznie poinformuje Klienta wraz z podaniem powodów opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i nowego, przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji.

Wydłużony termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia wpływu reklamacji. Agent przekazuje odpowiedź na złożoną reklamację w formie pisemnej, wysyłając ją przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Klienta albo – wyłącznie na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail. Istnieje możliwość pozasądowego rozwiązania sporu Klienta z Agentem przed Rzecznikiem Finansowym lub też na zasadach określonych w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.