

Informacja o agencji ubezpieczeniowym

O agencji ubezpieczeniowym

1. Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zwany dalej (my) jest multiagentem ubezpieczeniowym, wpisanym do prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego rejestru pośredników ubezpieczeniowych pod nr 11135943/A. Informację na temat wpisu do rejestru pośredników klient (Ty) możesz otrzymać w formie ustnej, pisemnej lub osobiście w urzędzie Komisji Nadzoru Finansowego oraz znaleźć na stronie www.rpu.knf.gov.pl (wpisz numer Agenta 11135943/A).
2. Jesteśmy agentem poniższych zakładów ubezpieczeń:
 - a. Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.;
 - b. Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
 - c. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.;
 - d. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
 - e. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group;
 - f. Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
 - g. Nationale – Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.;
 - h. Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.;
 - i. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.;
 - j. Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.;
 - k. Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Warta S.A.;
 - l. Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group;
 - m. InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group;
 - n. Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
 - o. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
3. Kopie naszych pełnomocnictw znajdziesz na stronie www.santander.pl. Pracownik, który wykonuje czynności agencyjne w naszym imieniu ma indywidualne upoważnienie, które uprawnia go do wykonywania tych czynności. Podczas rozmowy z Tobą o ubezpieczeniu musi Ci je udostępnić.
4. Otrzymujemy od zakładów ubezpieczeń prowizję za wykonywanie czynności agencyjnych. Jest ona określona procentowo lub kwotowo od wysokości składki. Od zakładów ubezpieczeń możemy otrzymywać także innego rodzaju wynagrodzenie w postaci korzyści ekonomicznych lub zachęt finansowych i niefinansowych, na przykład finansowania szkoleń, konkursów lub innych działań, które wspierają oferowanie i sprzedaż ubezpieczeń. Nie pobieramy żadnego wynagrodzenia od klienta.

Reklamacje

W jaki sposób możesz złożyć reklamację

1. Reklamację lub skargę możesz złożyć w każdej sprawie, nawet jeśli nie jest związana z ochroną ubezpieczeniową:
 - a. elektronicznie – napisz do nas w Santander internet lub aplikacji Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług;
 - b. telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą operatora);
 - c. osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki;
 - d. pisemnie – napisz do nas:
 - na adres naszej siedziby lub do naszej placówki;
 - na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.
2. Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie i w naszych placówkach.

W jaki sposób i w jakim terminie odpowiemy na Twoją reklamację

1. Gdy składasz reklamację możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy:
 - a. wiadomością w Santander internet lub aplikacji Santander mobile;
 - b. listem.
2. Na Twoją reklamację odpowiemy najpóźniej do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.
4. Szczegółowe informacje, gdzie i jak składać reklamacje oraz jak je rozpatrujemy, udostępniamy na naszej stronie i w naszych placówkach.

Co możesz zrobić, jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji

1. Gdy nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz:
 - a. ponownie napisać do nas;
 - b. zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
 - Arbitra Bankowego – możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł;
 - Rzecznika Finansowego;
 - c. wystąpić z powództwem przeciwko nam do sądu powszechnego właściwego dla naszej siedziby lub siedziby naszego oddziału (jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności), lub miejsca wykonania umowy. Powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko nam możesz wytoczyć również przed sąd właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania lub siedziby.

2. Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.
3. Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.rf.gov.pl.
4. Dodatkowo możesz:
 - a. skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta (tylko klient indywidualny);
 - b. wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

Mamy akcje, które uprawniają nas do 49% głosów na walnym zgromadzeniu Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. oraz 49% głosów na walnym zgromadzeniu Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.