

## INFORMACJA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO ZIEM GÓRSKICH KARPATIA WYDAWANA NA PODSTAWIE ART. 9 UST. 1 PKT 2 USTAWY Z DNIA 15 GRUDNIA 2017 R. O DYSTRYBUCJI UBEZPIECZEŃ (DZ. U. Z 2017 R. POZ. 2486 Z PÓŹN. ZM.)

Informacja o firmach zakładów ubezpieczeń, na rzecz, których **Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA** wykonuje działalność agencyjną

1. **Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**
2. **Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**
3. **SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna**
4. **Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A.**
5. **InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group**
6. **Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group**

Informacja o firmie, pod którą wykonywana jest działalność agencyjna, adres siedziby oraz czy jest agentem ubezpieczeniowym albo agentem oferującym ubezpieczenia uzupełniające

Firma, pod którą wykonywana jest działalność agencyjna: **Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA.**

Adres siedziby:

**34-530 Bukowina Tatrzańska, ul. Kościuszki 56**  
**Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA** jest agentem ubezpieczeniowym

Informacja o numerze wpisu do rejestru agentów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru

1. Numer wpisu do rejestru agentów: **11168277/A**
2. Adres strony internetowej, na której rejestr jest dostępny: **<https://rpu.knf.gov.pl/search/agent/>**
3. Sposób sprawdzenia wpisu do rejestru:  
W celu sprawdzenia wpisu należy na podanej w pkt 2 stronie internetowej wybrać opcję „Szukaj agenta” następnie w oknie wyszukiwarki należy wypełnić, co najmniej 2 pola np. wpisując numer wpisu tj. **11168277/A** oraz firmę, pod którą wykonywana jest działalność agencyjna tj. **Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA.**

Informacja o charakterze wynagrodzenia otrzymywanego w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia w szczególności: 1) honorarium płacone bezpośrednio przez klienta 2) prowizja dowolnego rodzaju uwzględniona w kwocie składki ubezpieczeniowej 3) inny rodzaj wynagrodzenia 4) wynagrodzenie stanowiące połączenie rodzajów wynagrodzenia wymienionych w pkt 1-3)

Z tytułu wykonywania czynności agencyjnych **Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA** otrzymuje wynagrodzenie prowizyjne. W zależności od osiągnięcia wskaźników określonych w umowie agencyjnej lub innych porozumień zawartych z zakładem ubezpieczeń, uprawniony jest do otrzymania dodatkowego wynagrodzenia prowizyjnego lub rzeczowego. Koszty powyższego wynagrodzenia uwzględnione zostały w składce ubezpieczeniowej. Z tytułu wykonywania czynności agencyjnych **Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA** nie pobiera honorarium od klienta.

Informacja o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów

**I. Postępowanie reklamacyjne w przypadku klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej.**

1. Reklamacje w zakresie **związany z ochroną ubezpieczeniową** klient składa do właściwego zakładu ubezpieczeń. W terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, zakład ubezpieczeń udziela odpowiedzi na reklamację. Do zachowania terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. Reklamacje w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową klient składa do Banku Spółdzielczego Ziem Górskich KARPATIA. W terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA udziela odpowiedzi na reklamację. Do zachowania terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 i 2 zakład ubezpieczeń w przypadku, o którym mowa w ust. 1, albo Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA w przypadku, o którym mowa w ust. 2 w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

- c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Jeżeli zakład ubezpieczeń w przypadku, o którym mowa w ust. 1 albo Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA, w przypadku, o którym mowa w ust. 2 nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1 i 2 uważa się, że uznali oni reklamację.
5. Odpowiedź na reklamację przekazuje się klientowi w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.

## **II. Postępowanie reklamacyjne w przypadku klienta będącego osobą fizyczną.**

1. Reklamacje w zakresie związanym z ochroną ubezpieczeniową rozpatrywane są zgodnie z procedurą obowiązującą we właściwym zakładzie ubezpieczeń.

Reklamacje w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową rozpatrywane są zgodnie z Instrukcją rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym Ziem Górskich KARPATIA. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym Ziem Górskich KARPATIA dostępna jest w placówkach Banku oraz na stronie internetowej <https://karpatiabs.pl/rekl>

### III. Skargi.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta w trybie postępowania reklamacyjnego, klient ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

### IV. Pozasądowego rozwiązywania sporów.

Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823, z późn. zm.).

Zasady postępowania uregulowane są w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2270, z późn. zm.).