

**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”).
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.