

**Autoprotect Polska Sp. z o.o.**

z siedzibą w Warszawie przy ul. Kosmatki 68, 03-982 Warszawa,  
zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem  
KRS: 0000285494,  
NIP: 521-344-88-85, REGON 141024014,  
nr wpisu do Rejestru Agentów 11176224/A,  
adres e-mail: [biuro@autoprotect.com.pl](mailto:biuro@autoprotect.com.pl), telefon: (022) 856-80-40, zwana  
dalej „Agent”

**INFORMACJE w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego na rzecz  
Red Sands Insurance Company (Europe) Limited,  
Acasta European Insurance Company Limited oraz  
Bastion Insurance Company Limited (dalej: „Zakład Ubezpieczeń”)**

Wypełniając obowiązki wynikające z Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, nałożone na dystrybutorów ubezpieczeń, niniejszym informujemy, że:

1. Agent działa w Polsce na rzecz:  
**Red Sands Insurance Company (Europe) Limited** z siedzibą na Gibraltarze, Level 3, Ocean Village Business Centre, 23 Ocean Village Promenade, spółki wpisanej do rejestru spółek Gibraltaru pod nr 87598 (dalej jako: „Zakład Ubezpieczeń”),  
**Acasta European Insurance Company Limited** z siedzibą na Gibraltarze, 5/5 Crutchett’s Ramp, Gibraltar, GX11 1AA, spółki wpisanej do rejestru spółek Gibraltaru pod numerem 96218, (dalej jako: „Zakład Ubezpieczeń”) oraz  
**Bastion Insurance Company Limited** z siedzibą: The Landmark, Level 1, Suite 2, Triq L-Iljun, Quormi Qrm 3800, Malta.  
Powyżsi ubezpieczyciele posiadają licencje na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej w swoich krajach, są również notyfikowane na terenie RP Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Agent działa pod firmą wskazaną w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu i jest wpisany do Rejestru Agentów pod numerem wskazanym w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu z opisem „nr wpisu do Rejestru Agentów”. Agent jest agentem niewyłącznym, tj. działa na rzecz kilku zakładów ubezpieczeń.
3. Agent działa na podstawie Pełnomocnictwa upoważniającego do działania w imieniu Zakładu Ubezpieczeń.
4. Adres strony internetowej, pod którym można uzyskać dostęp do Rejestru Agentów jest następujący: [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/faces/Info.xhtml](https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/Info.xhtml)
5. Informację, na temat wpisu do Rejestru Agentów, uzyskuje się w sposób następujący:  
po wejściu na stronę internetową: [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/faces/Info.xhtml](https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/Info.xhtml) należy w rubryce „Nazwa Agenta” wpisać – nazwę wskazaną w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu, w rubryce „Miejscowość” - miejscowość wskazaną jako siedziba, w prawym górnym rogu niniejszego dokumentu.
6. Żaden zakład ubezpieczeń nie posiada udziałów Agenta uprawniających co najmniej do 10 % głosów na Zgromadzeniu Wspólników. Agent nie posiada akcji lub udziałów żadnego Zakładu Ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10 % głosów na Walnym Zgromadzeniu.
7. Z tytułu wykonywania czynności agencyjnych Agent uzyskuje od Zakładu Ubezpieczeń wynagrodzenie w postaci prowizji. Zasady zapłaty wynagrodzenia ustalane są w umowie pomiędzy Agentem, a Zakładem Ubezpieczeń.
8. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji i w przypadku klientów będących osobami fizycznymi możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, na zasadach wskazanych poniżej:

Klientowi, tj. poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, zleceniodawcy gwarancji ubezpieczeniowej, uposażonemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej przysługuje prawo do wniesienia Reklamacji (skargi, zażalenia) zawierającej zastrzeżenia dotyczące udzielanej ochrony ubezpieczeniowej lub świadczonych usług. Definicja Klienta, wskazana w niniejszym podpunkcie, dotyczy postępowania reklamacyjnego. W przypadku, gdy reklamacja dotyczyć będzie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Autoprotect Polska Sp. z o.o. działającego w imieniu Zakładu Ubezpieczeń. W przypadku, gdy reklamacja dotyczyć będzie świadczonych usług, odpowiedzi udzieli Autoprotect Polska sp. z o.o.

9. Reklamację można składać w formie:

- a. ustnej - telefonicznie na numer telefonu 22 856 80 40 dostępny w dni robocze w godzinach 9-17 albo osobiście do protokołu w siedzibie Autoprotect Polska Sp. z o.o.; lub w każdej jednostce obsługującej Klientów,
- b. pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub pościągą na adres korespondencyjny: Autoprotect Polska Sp. z o.o., 03-982 Warszawa, ul. Kosmatki 68 lub na adres każdej jednostki obsługującej Klientów lub osobiście w siedzibie Autoprotect Polska Sp. z o.o. lub w każdej jednostce obsługującej Klientów,
- c. elektronicznej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [szkody@autoprotect.com.pl](mailto:szkody@autoprotect.com.pl).

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku Klienta, będącego osobą fizyczną odpowiedź może zostać mu udzielona drogą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.

10. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem tego terminu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, Autoprotect Polska sp. z o.o. przekazuje składającemu reklamację informację o przyczynach opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
11. Dla sprawnego rozpatrzenia reklamacji, powinna ona zawierać: imię i nazwisko bądź nazwę Klienta, jego adres do korespondencji oraz nr telefonu Klienta oraz informację wskazującą, czy reklamacja związana jest z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, czy też jest niezwiązana z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, przysługuje mu prawo do:
  - a. odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy na adres Autoprotect Polska Sp. z o.o. w terminie 30 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację.
  - b. w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi - złożenia skargi do Rzecznika Finansowego: Biuro Rzecznika Finansowego Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, Tel. +48 22 333 73 26 E-mail: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl),
  - c. w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/>),
  - d. wystąpienia z powództwem do sądu właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
  - e. w przypadku sporów dotyczących umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Zakładem ubezpieczeń a konsumentami – Klient, będący konsumentem ma możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów -

platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

13. Agent jest agentem ubezpieczeniowym i wykonuje czynności w imieniu lub na rzecz zakładów ubezpieczeń, polegające na: pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, zawieraniu umów ubezpieczenia oraz uczestniczeniu w administrowaniu i wykonywaniu umów ubezpieczenia, także w sprawach o odszkodowanie, jak również na organizowaniu i nadzorowaniu czynności agencyjnych (działalność agencyjna).
14. Agent świadczy usługi bezpośrednio lub na odległość. W przypadku świadczenia usług na odległość, kontrahent będący konsumentem nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy kontakt następuje za pomocą telefonu, kontrahent ponosi opłaty za połączenie według taryfy operatora, a w przypadku, gdy kontakt następuje drogą pocztową, kontrahent ponosi opłaty zgodnie z taryfikatorem dostawcy usług pocztowych.
15. Informacje dotyczące istotnych właściwości i przedmiotu świadczenia z umowy ubezpieczenia, zasad zapłaty składki, kosztów, terminu i sposobu świadczenia wynikającego z umowy ubezpieczenia, terminu w jakim oferta Zakładu Ubezpieczeń jest wiążąca, prawa odstąpienia od umowy ubezpieczenia, minimalnego okresu, na jaki ma być zawarta umowa ubezpieczenia, prawa wypowiedzenia umowy, o ile przysługuje, w odpowiednich przypadkach - istnienia funduszu gwarancyjnego, języka stosowanego w relacjach z konsumentem, prawa właściwego państwa, które stanowi podstawę dla stosunków przedsiębiorcy z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawa właściwego do zawarcia i wykonania umowy, sądu właściwego do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia, zawarte są w umowie ubezpieczenia, w tym m.in. w odpowiednich dla danej umowy ubezpieczenia - Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia i Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.
16. Konsument, który zawarł na odległość umowę ubezpieczenia, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 Ustawy o prawach konsumenta, jeżeli jest termin późniejszy. W przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą, a umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Zakład Ubezpieczeń udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
17. Językiem stosowanym w relacji przedsiębiorcy z kontrahentem jest język polski.
18. Prawem właściwym, które stanowi podstawę do stosunków Agenta z kontrahentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonywania umowy jest prawo polskie.
19. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpiezonego, Uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercy Ubezpiezonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.