

## Informacje dotyczące dystrybutora oraz oferowanych ubezpieczeń

1. Informujemy, że spółka prowadząca działalność pod marką Punkta, tj. Mfind sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-305), przy Alejach Jerozolimskich 142B (dalej: „Agent” lub „Spółka”) jest agentem ubezpieczeniowym i wykonuje czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń, na podstawie udzielonych pełnomocnictw. Spółka zarejestrowana jest w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczym, pod numerem KRS: 488906, NIP: 5223011279, REGON: 147010378.
2. Agent pośredniczy przy zawieraniu umów oraz ich administrowaniu i wykonywaniu w zakresie ubezpieczeń Działu II na rzecz niżej wymienionych zakładów ubezpieczeń:
  - a. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 1 02-685 Warszawa,
  - b. Towarzystwo Ubezpieczeń ZDROWIE S.A. ul. Śląska 17, 81-319 Gdynia,
  - c. Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa,
  - d. Insurance Company "EUROINS" AD, ul. Puławska 543, 02-844 Warszawa,
  - e. MEDICOVER FÖRSÄKRING AB S.A. Al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa,
  - f. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,
  - g. Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A. al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa,
  - h. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A. ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,
  - i. LMG Forsakrings AB O/w Polsce, Postępu 21c 02-676 Warszawa,
  - j. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa,
  - k. Wiener Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group ul. Wołoska 22 A, 02-675 Warszawa,
  - l. InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group ul. Noakowskiego 22, 00-668 Warszawa,
  - m. LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S. A. ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa,
  - n. Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Gdańska 132, 90-520 Łódź,
  - o. Towarzystwo Ubezpieczeń INTER Polska S.A. Al. Jerozolimskie 142B 02-305 Warszawa,
  - p. TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa
  - q. Zavarovalnica Triglav d.d., Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana, Słowenia oferujący w Polsce ubezpieczenia pod marką „Trasti”, którego reprezentuje agent zarządzający HPI GMA Sp. z o.o., ul. Żupnicza 17, 03-821 Warszawa,
  - r. SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Przyokopowa 31, 01-208 Warszawa,
  - s. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A. ul. Chmielna 85/87, 00-805 Warszawa.
3. Agent pośredniczy również przy zawieraniu umów oraz ich administrowaniu i wykonywaniu w zakresie ubezpieczeń Działu I na rzecz niżej wymienionych zakładów ubezpieczeń:
  - t. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A. ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,

- u. Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie WARTA S.A. ul. Chmielna 85/87, 00-805 Warszawa.

4. Agent wpisany jest pod numerem 11220945/A do rejestru agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Pięknej 20 (tel. +48 22 262 58 00, strona internetowa: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Aktualne dane z rejestru agentów udostępniane są przez Komisję Nadzoru Finansowego za pośrednictwem strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego, po wypełnieniu formularza elektronicznego. W celu wyszukania danych, należy wypełnić formularz elektroniczny, dokonując wyboru rodzaju podmiotu, którego dane mają być wyszukane. Wyszukanie danych możliwe jest po wpisaniu co najmniej jednej danej identyfikującej pośrednika spośród wskazanych w formularzu elektronicznym. Wpisanie każdej kolejnej danej umożliwia zawężenie wyszukiwania do konkretnego podmiotu. Rejestr dostępny jest pod adresem - <https://rpu.knf.gov.pl/>. Rejestr składa się z rejestru agentów i rejestru brokerów.

5. Agent nie posiada akcji i udziałów zakładów ubezpieczeń uprawniających do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu. Żaden zakład ubezpieczeń nie posiada udziałów w przedsiębiorstwie Agenta, uprawniających co najmniej do 10 % głosów na zgromadzeniu wspólników.

6. Agent otrzymuje w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia prowizję dowolnego rodzaju uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej. Dopuszczalny jest również inny rodzaj wynagrodzenia (w tym: uzupełniający wynagrodzenie prowizyjne) o charakterze finansowym lub niefinansowym (np. konkursy, upominki firmowe, spotkania biznesowe, wyjazdy szkoleniowe).

7. Agent wykonuje czynności agencyjne poprzez swoich pracowników, posiadających wymagane prawem uprawnienia na podstawie stosownych upoważnień (pełnomocnictw).

8. Agent posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe z tytułu wykonywania czynności agencyjnych. 9. Reklamacje można składać zgodnie z poniższą Procedurą rozpatrywania reklamacji. 10. Spór między klientem a Agentem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a agentem ubezpieczeniowym jako podmiotem rynku finansowego, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. 11. Istnieje również możliwość złożenia skargi na działalność Agenta do właściwych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. 12. W przypadku umów ubezpieczenia termin, w którym konsument może odstąpić od umowy, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. W przypadku rozpoczęcia okresu ubezpieczenia może zostać naliczona składka za okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

13. Jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, chyba że strony zastrzegły krótszy termin wypowiedzenia.

14. Wszystkie zakłady ubezpieczeń posiadające zezwolenie na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej w grupach obejmujących ubezpieczenia obowiązkowe pozostają członkami

Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, który zaspokaja roszczenia osób poszkodowanych lub uprawnionych z tytułu umów ubezpieczeń obowiązkowych w przypadku upadłości zakładu ubezpieczeń.

15. Kontakt z Agentem odbywa się w języku polskim. Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków Agenta z konsumentem przed zawarciem umowy na odległość oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy jest prawo polskie.

## **Procedura rozpatrywania reklamacji**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji złożonych przez klientów multiagencji działającej pod nazwą handlową „Punkta”, tj. mfind sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-305), Al. Jerozolimskie 142B, numer agenta: 11220945/A (zwaną dalej: „Multiagencją”).
2. Procedura została wydana na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 2279 z późn. zm.) oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (tekst jednolity Dz.U. z 2019 r., poz. 1881 z późn. zm.).
3. Multiagencja rozpatruje reklamacje klientów będących osobami fizycznymi oraz klientów będących będącymi osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, na zasadach określonych w przepisach ustaw, o których mowa w ust. 2, oraz w Procedurze.
4. Multiagencja rozpatruje reklamacje klientów, o których mowa w ust. 3, w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Multiagencji.
5. Trwałym nośnikiem, o którym mowa w Procedurze, jest materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

### **§ 2**

#### **Składanie reklamacji przez osoby fizyczne**

1. Klient będący osobą fizyczną może złożyć w Multiagencji reklamację tj. wystąpienie, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Multiagencję, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację w każdej jednostce Multiagencji obsługującej klientów.
3. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację:
  - a. w formie pisemnej - przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: Al. Jerozolimskie 142B, 02-305 Warszawa;

- b. ustnie - telefonicznie pod numerem +48 22 490 90 00 ;
  - c. w formie elektronicznej na adres email: pomoc@mfind.pl.
4. Składając reklamację klient będący osobą fizyczną może zastosować formularz reklamacji, stanowiący **Załącznik nr 1** do Procedury.
  5. W treści reklamacji klient będący osobą fizyczną powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Multiagencji umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Multiagencję.
  6. Na żądanie klienta będącego osobą fizyczną, Multiagencja potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

### § 3

#### Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby fizyczne

1. Multiagencja rozpatruje reklamację klienta będącego osobą fizyczną złożoną zgodnie z wymogami odnośnie do miejsca i formy, określonymi w § 2 Procedury.
2. Multiagencja rozpatruje reklamację, o której mowa w ust. 1, i udziela klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Multiagencja 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. Multiagencja udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Multiagencja udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem reklamacji.
6. Odpowiedź Multiagencji na reklamację klienta będącego osobą fizyczną zawiera minimum:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Multiagencji w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy;
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Multiagencji ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
  - e. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta wynikających z reklamacji – pouczenie o możliwości:
    - i. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w trybie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego

- i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 2279 z późn. zm.);
  - ii. wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego;
  - iii. wystąpienia z powództwem przeciwko Multiagencji do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
7. W przypadku niedotrzymania przez Multiagencję terminów, o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

#### **§ 4**

##### **Składanie reklamacji przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej**

1. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć do Multiagencji reklamację w zakresie niezwiązanym w udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć reklamację w każdej formie, w tym:
  - a. w formie pisemnej - osobiście, w placówkach, określonych w § 2 ust. 2, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: Al. Jerozolimskie 142B, 02-305 Warszawa;
  - b. ustnie - telefonicznie pod numerem +48 22 490 90 00;
  - c. w formie elektronicznej na adres email: pomoc@mfind.pl.
3. Składając reklamację klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może zastosować formularz reklamacji, stanowiący Załącznik nr 2 do Procedury.
4. W treści reklamacji klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej powinien zawrzeć dane umożliwiające jego identyfikację, np. firmę, adres siedziby, numer KRS, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Multiagencji umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Multiagencję.
5. Na żądanie klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej, Multiagencja potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

#### **§ 5**

##### **Rozpatrywanie reklamacji złożonych przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej**

1. Multiagencja rozpatruje reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej złożoną zgodnie z wymogami określonymi w § 4 Procedury.
2. Multiagencja rozpatruje reklamację, o której mowa w ust. 1, i udziela klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Multiagencja 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. Multiagencja udziela klientowi będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika.
5. W przypadku nieudzielenia przez Multiagencję odpowiedzi na reklamację w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja jest uważana za uznaną.

## **§ 6**

### **Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów**

1. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 r. - adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

Załącznik nr 1 do Procedury rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów multiagencji Punkta

**Formularz złożenia reklamacji przez Klientów będących osobą fizyczną**

.....  
miejsowość, data

Administrator danych	Administratorem danych jest mfind spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-305), Al. Jerozolimskie 142B
Dane kontaktowe Inspektor Ochrony Danych	Z administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email pomoc@mfind.pl, telefonicznie pod numerem +48 22 490 90 00 lub pisemnie na adres siedziby administratora. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, który jest upoważniony do działania we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, umożliwiając z nim kontakt według następujących danych kontaktowych: iod@punkta.pl.
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	<p>Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu rozpatrzenia Pan/Pani reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – art. 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.</p> <p>Pani/Pana dane mogą ewentualnie być przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń związanych ze zgłoszoną reklamacją – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.</p>
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń związanych ze złożoną reklamacją.
Odbiorcy danych	Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione zakładom ubezpieczeń.
Przekazywanie danych poza EOG	Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Prawa osoby, której dane dotyczą	Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.  W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania.  Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na adres organu: ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa.  W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.
Informacja o wymogu podania danych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

Dane Klienta składającego reklamację:

Imię i nazwisko:

.....

PESEL/nr dowodu osobistego:

.....

Adres miejsca zamieszkania:

.....

Numer polisy ubezpieczenia:

.....

Treść reklamacji:

.....  
.....  
.....  
.....



Wnoszę o udzielenie odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email: ....., lub pocztą tradycyjną na adres:.....

W celach związanych z rozpatrzeniem złożonej przeze mnie reklamacji, wnoszę o kontakt email /telefoniczny/korespondencyjny\*: .....

\*niepotrzebne skreślić

.....  
podpis Klienta

Niniejszym potwierdzam przyjęcie reklamacji i informacji dotyczących złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

.....

Data złożenia reklamacji

.....

Sposób złożenia reklamacji

.....

.....  
Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe  
osoby przyjmującej reklamację w imieniu spółki agencyjnej

Załącznik nr 2 do Procedury rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów multiagencji Punkta

**Formularz złożenia reklamacji przez Klientów będących  
osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej**

Dane Klienta składającego reklamację:

.....  
miejsowość, data

Firma (nazwa):

.....

Numer KRS/REGON:

.....

Adres siedziby:

.....

Adres email:

.....

Numer polisy ubezpieczenia:

.....

Treść reklamacji:

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
Imię i nazwisko, oraz podpis osoby upoważnionej/  
osób upoważnionych do reprezentowania Klienta

Niniejszym potwierdzam przyjęcie reklamacji i informacji dotyczących złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

.....

Data złożenia reklamacji

.....

Sposób złożenia reklamacji

.....

.....  
Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe

osoby przyjmującej reklamację w imieniu spółki agencyjnej