

NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE PRZED ZAWarciEM UMOWY UBEZPIECZENIA

zgodnie z art. 22 Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r.
o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. 2017 poz. 2486).

DYSTRYBUTOR

- **Dystrybutorem ubezpieczeń** w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń jest **4Life Direct sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Chmielnej 132/134, 00-805 Warszawa (dalej: „4Life Direct” wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000313549, **będącą agentem ubezpieczeniowym** wpisanym do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego pod nr **11185495/A**).

UBEZPIECZYCIELE

- **4Life Direct** działa na rzecz notyfikowanych w Polsce zakładów ubezpieczeń państw członkowskich UE i EFTA tj.:
 - Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited**
jest zarejestrowany na Gibraltarze w Rejestrze Spółek (Companies House) pod numerem 101001, a jego siedziba mieści się przy Level 3, Ocean Village Business Centre, 23 Ocean Village Promenade, Gibraltar,
 - Red Sands Insurance Company (Europe) Limited**
jest zarejestrowany na Gibraltarze w Rejestrze Spółek (Companies House) pod numerem 87598, a jego siedziba mieści się przy Level 3, Ocean Village Business Centre, 23 Ocean Village Promenade, Gibraltar,licencjonowanych i regulowanych przez Komisję Usług Finansowych Gibraltar (,,GFSC”). Red Sands Insurance jest członkiem brytyjskiego Funduszu Gwarancyjnego Usług (FSCS), brytyjskiego Rzecznika ds. usług finansowych (FOS) oraz Brytyjskiej Izby Ubezpieczycieli (ABI).
- Dokumenty pełnomocnictw do dokonywania czynności agencyjnych w imieniu ww. ubezpieczycieli są dostępne na stronie 4Life Direct pod adresem: <https://www.4lifedirect.pl/>, jak również są do wglądu w siedzibie naszej Spółki.

ZAKRES DZIAŁALNOŚCI

- **4Life Direct** oferuje w Polsce ubezpieczenia w Dziale I Ubezpieczenia na Życie oraz ubezpieczenia w Dziale II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe określonych w Załączniku do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- Informacje o 4Life Direct są dostępne w wyszukiwarce KNF online pod adresem: https://au.knf.gov.pl/Au_online/. Wyszukiwarka umożliwi sprawdzenie, czy dany podmiot jest AGENTEM UBEZPIECZENIOWYM. Zgodnie z art. 7 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 r. agentem ubezpieczeniowym jest przedsiębiorca, który ma podpisaną umowę agencyjną z zakładem ubezpieczeń i jest wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych (RAU). Dane Agentów widnieją w rejestrze agentów ubezpieczeniowych on-line pod nazwą **AGENT** („szukaj agenta”). W wyszukiwarce można również sprawdzić dane osób wykonujących czynności agencyjne tzw. OWCA. Dane OWCA widnieją w rejestrze agentów ubezpieczeniowych on-line pod nazwą **PRACOWNICY** („szukaj pracownika”).
- W związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia 4Life Direct otrzymuje od ubezpieczycieli prowizję uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej.

W oparciu o przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym informujemy, iż:

- Osoba, która złożyła wniosek o zawarcie Umowy, Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy mają prawo do składania reklamacji związanej z zawarciem lub wykonywaniem Umowy przez Ubezpieczyciela
- Wszelkie pisma, zapytania, skargi i zażalenia związane z umowami powinny być zgłaszane do ubezpieczyciela na adres Działu Obsługi Klienta 4Life Direct przy ul. Chmielnej 132/134, 00-805 Warszawa przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów prawa pocztowego,
- Korespondencja w sprawie skarg i wniosków pomiędzy stronami powinna być składana w formie pisemnej, ustnej lub w formie elektronicznej. W każdym przypadku osoba zgłaszająca powinna podać numer polisy lub inne dane pozwalające ustalić umowę ubezpieczenia, której zgłoszenie dotyczy.
- W przypadku formy elektronicznej korespondencja w sprawie skarg i wniosków pomiędzy stronami powinna być składana na adres mailowy wskazany do składania skarg i reklamacji, a telefonicznie poprzez infolinię 4Life Direct.
- Aktualne dane telefoniczne mailowe i adresowe znajdują się w danych kontaktowych na stronie internetowej 4Life Direct.
- W terminie 30 dni od otrzymania pisma, zapytania skargi lub zażalenia, zostanie wysłana do osoby skarżącej odpowiedź w formie pisemnej. W przypadku braku możliwości dotrzymania wspomnianego terminu ubezpieczyciel za pośrednictwem 4Life Direct poinformuje osobę skarżącą o przyczynach opóźnienia i wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi nie dłuższy jednak niż 60 dni od otrzymania skargi lub zażalenia.
- Jeżeli osoba zainteresowana uzna wyjaśnienie lub sposób rozstrzygnięcia skargi lub zażalenia za niewystarczający lub nieprawidłowy, może zgłosić swoją skargę lub zażalenie bezpośrednio do Ubezpieczyciela lub może zgłosić swoją skargę lub zażalenie również do miejskich i powiatowych Rzeczników Konsumenta, Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
- Wszelkie spory z umowy ubezpieczenia mogą być rozpatrywane przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Finansowym, zgodnie z jego regulaminem. Wszelkie informacje znajdują się na stronie internetowej www.rf.gov.pl
- Informacja o polubownym rozwiązaniu sporu – Alternatywą dla złożenia reklamacji jest przeprowadzenie mediacji. Jedną z efektywnych form szukania porozumienia w sprawach, w których obie strony wyrażają wolę rozmów, jest postępowanie mediacyjne prowadzone w ramach Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Istotą mediacji jest poszukiwanie, w obecności bezstronnego, wybranego przez strony mediatora, satysfakcjonującego rozwiązania.
- W celu zainicjowania mediacji należy wypełnić formularz Umowa o mediację (do pobrania na stronie KNF pod adresem: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Umowa_o_mediacje_57243.pdf) i przesłać go do Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF (Pl. Powstańców 1, 00-030 Warszawa).

Dalsze informacje znaleźć można na stronie:

https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/mediacja

Aktualna lista podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów

1. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne

2. Rzecznik Finansowy

<https://rf.gov.pl/>