

## DOKUMENT INFORMACYJNY

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017r. o dystrybucji ubezpieczeń niniejszym przekazuję następujące informacje:

### INFORMACJE O DYSTRYBUTORZE UBEZPIECZEŃ

CMF Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie, przy ul. Św. Rocha 151, 42-202 Częstochowa, KRS nr 0000096277, nr infolinii 34 322 22 27 jest dystrybutorem ubezpieczeń, który wykonuje czynności agencyjne, jako Agent Ubezpieczeniowy (dalej zwany Agentem).

### INFORMACJE O ZAKŁADACH UBEZPIECZEŃ NA RZECZ KTÓRYCH WYKONYWANA JEST DZIAŁALNOŚĆ

Agent prowadzi działalność agencyjną na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń:

1. InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group, ul. Noakowskiego 22, 00-668 Warszawa
2. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa
3. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Warta SA, Rondo I. Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa
4. UNUM Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji SA, ul. Łucka 9, 00-842 Warszawa
5. Signal Iduna Polska TU SA, ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa
6. Signal Iduna Życie Polska TU SA, ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa
7. TU Generali SA, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa
8. PZU Życie SA, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa
9. PZU SA, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa
10. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska SA, ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa
11. Towarzystwo Ubezpieczeń INTER Polska SA, Al. Jerozolimskie 142B, 02-305 Warszawa
12. Towarzystwo Ubezpieczeń INTER-Życie Polska SA, Al. Jerozolimskie 142B, 02-305 Warszawa
13. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, ul. Chłodna 51 00-867 Warszawa
14. UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, ul. Chłodna 51 00-867 Warszawa
15. TUZ Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, ul. Domaniewska 41, 02-672 Warszawa
16. Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych TUW, ul. H. Raabego 13 02-793 Warszawa
17. Towarzystwo Ubezpieczeń Warta Życie SA, Rondo I. Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa
18. Link 4 Towarzystwo Ubezpieczeń SA ul. Postępu 15 02-676 Warszawa
19. Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie SA ul. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa
20. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGOHestia Spółka Akcyjna, ul. Hestii 1 81-731 Sopot
21. Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa
22. Prudential International Assurance plc Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 182, 02-670 Warszawa
23. Generali Życie T.U. S.A., ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa
24. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia Spółka Akcyjna, ul. Hestii 1 81-731 Sopot
25. Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych ul. Władysława IV 22 81-743 Sopot
26. Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółka Akcyjna ul. Rodziny Hiszpańskich 1 02-685 Warszawa
27. Fortegra Europe Insurance Company Limited, Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq l-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta
28. Lloyd's Insurance Company SA/NV z siedzibą w Bastion Tower (14e etage), Palce du Champs de Mars5, 1050 Ixelles, Belgique we współpracy z Leadenhall Insurance Spółka Akcyjna ul. Domaniewskiego 42 02-672 Warszawa
29. Squarelife Insurance AG z siedzibą w Landstrasse 33, 9491 Ruggell, Liechtenstein we współpracy z Leadenhall Insurance SA ul. Domaniewskiego 42, 02-672 Warszawa
30. AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12 02-673 Warszawa
31. AGRO Ubezpieczenia – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Puławska 2, 02-556 Warszawa
32. Zavarovalnica Triglav d.d. z siedzibą Miklošičeva cesta 19,1000 Ljubljana, Słowenia we współpracy z HPI GMA S.A. z siedzibą w Warszawie (00-116) ul. Świętokrzyska 30/63
33. „INSURANCE COMPANY EUROINS” JSC z siedzibą w Sofii 1592, Bułgaria, Christopher Columbus blvd. 43 we współpracy z EINS POLSKA Sp. z o.o. al. Krakowska 2, 02-284 Warszawa
34. Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., ul. Topiel 12 00-342 Warszawa
35. Vereinigte Hagelversicherung VVaG Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Oddział w Polsce, ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań
36. Helvetia Global Solutions Ltd, Księstwo Lichtenstein, Vaduz (FI-9490), ul. Aeulestrasse 60
37. AmTrust International Underwriters DAC, Irlandia, Dublin (D02 VP48), ul. College Green 6-8
38. Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działający w Polsce poprzez Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce ul. Giełdowa 1 01-211 Warszawa
39. Europ Assistance SA (spółka prawa francuskiego) z siedzibą w Paryżu działający w Polsce poprzez Europ Assistance SA – Oddział w Irlandii z siedzibą Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02RR77, Irlandia
40. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa Spółka Akcyjna, ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, 53-659 Wrocław
41. Direct Pojišťovna a.s. z siedzibą Nové sady 996/25, 602 00 Brno, Republika Czeska, działająca w Polsce pod nazwą Direct Pojišťovna a.s. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, pod adresem ul. Żwirki i Wigury 16a, 02-092 Warszawa
42. DA Deutsche Allgemeine Versicherung AG z siedzibą we Frankfurcie nad Menem, Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt nad Menem we współpracy z Ominimo Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Hoża 86/410, 00-682 Warszawa

Poza zakładami ubezpieczeń wymienionymi powyżej Agent nie prowadzi działalności na rzecz innych zakładów ubezpieczeń. Agent wykonuje działalność na terenie Polski.

Agent wpisany jest do rejestru Agentów ubezpieczeniowych pod numerem 11167959/A. Rejestr jest prowadzony przez Komisję Nadzoru Finansowego. Informacje na temat wpisu do rejestru można sprawdzić za pośrednictwem przeglądarki internetowej pod adresem: [rpu.knf.gov.pl](http://rpu.knf.gov.pl)

INFORMACJE O CHARAKTERZE WYNAGRODZENIA

Z tytułu wykonywania czynności agencyjnych Agent i osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne otrzymują wynagrodzenie prowizyjne. W zależności od osiągnięcia wskaźników określonych w umowie agencyjnej lub innych porozumień zawartych z zakładem ubezpieczeń, Agent jest uprawniony do otrzymania dodatkowego wynagrodzenia prowizyjnego lub rzeczowego. Koszty powyższego wynagrodzenia uwzględnione zostały w składce ubezpieczeniowej. Z tytułu wykonywania czynności agencyjnych honorarium od klienta nie jest pobierane.

INFORMACJA O POSIADANYCH AKCJACH ALBO UDZIAŁÓW

Informuje, że Agent nie posiada żadnych akcji albo udziałów zakładu ubezpieczeń uprawniających do głosów na walnym zgromadzeniu. Ponadto, żaden zakład ubezpieczeń nie posiada akcji lub udziałów Agenta.

INFORMACJA O MOŻLIWOŚCI ZŁOŻENIA PRZEZ KLIENTA REKLAMACJI, WNIESIENIA SKARGI ORAZ POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

Agent oraz osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne w jego imieniu przyjmują reklamacje, skargi lub zażalenia skierowane do zakładów ubezpieczeń, a także reklamacje, skargi i zażalenia skierowane do Agenta w zakresie nie związanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone:

1. na piśmie:
  - a) w postaci papierowej osobiście w siedzibie Agenta pod adresem: CMF Sp. z o.o., ul. Św. Rocha 151, 42-202 Częstochowa lub wobec każdej osoby fizycznej wykonującej czynności agencyjne w imieniu Agenta w miejscu wykonywania przez nią działalności, albo
  - b) w postaci papierowej wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej na adres: CMF Sp. z o.o., ul. Św. Rocha 151, 42-202 Częstochowa, albo
2. w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej np. poprzez wysłanie na adres [reklamacje@cmf.pl](mailto:reklamacje@cmf.pl) albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy tj. AE:PL-45474-50485-ESIBC-21
3. ustnie – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer 34 322 22 27 albo
4. ustnie – osobiście podczas wizyty w siedzibie Agenta pod adresem: CMF Sp. z o.o., ul. Św. Rocha 151, 42-202 Częstochowa lub wobec każdej osoby fizycznej wykonującej czynności agencyjne w imieniu Agenta w miejscu wykonywania przez nią działalności;

Agent przekazuje reklamację, skargę lub zażalenie do odpowiedniego podmiotu rozpatrującego reklamację, skargę lub zażalenie albo rozpatruje je samodzielnie jeżeli ich zakres nie jest związany z udzielaną ochroną ubezpieczeniową. Podmiot rozpatrujący udziela odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem zdania kolejnego. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni podmiot rozpatrujący przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której: wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.

Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła w jednej z następujących postaci:

- 1) w postaci elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej chyba, że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej, z tym zastrzeżeniem że odpowiedź w postaci elektronicznej zostanie udzielona:
  - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
  - b) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
- 2) w postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.

Osobie fizycznej, która złożyła reklamację przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:

1. nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
2. niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.

Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez podmioty, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.

Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.

Agent przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Agenta do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument 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 nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013r. – adres: [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z Agentem to: [biuro@cmf.pl](mailto:biuro@cmf.pl).

Informujemy, że w przypadku gdy zawarł(-a) Pan/Pani za pośrednictwem Agenta umowę ubezpieczenia, jako Konsument (konsumentem jest osoba fizyczna zawierająca umowę ubezpieczenia niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową) i umowa ta została zawarta na odległość (np. poprzez Internet lub telefon), to może Pan/Pani odstąpić od tej umowy w terminie 30 dni od dnia poinformowania Pana/Pani o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawa konsumenta, o ile jest to termin późniejszy. Termin do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu jest zachowany, jeżeli przed jego upływem wysłano oświadczenie o odstąpieniu. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Konsumenta z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym udzielana była ochrona ubezpieczeniowa i kwoty wynikającej z podziału składki na dni okresu ochrony zawarte w polisie. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone w formie pisemnej na adres ubezpieczyciela, z którym zawarto umowę (adresy wskazywane są w treści polisy ubezpieczeniowej lub na stronach internetowych ubezpieczycieli), w formie elektronicznej na adres email ubezpieczyciela dostępny na stronach internetowych ubezpieczyciela lub w innych formach, o których informują ubezpieczyciele (np. za pośrednictwem dedykowanych rozwiązań informatycznych – indywidualne konta ubezpieczonego, za pośrednictwem formularzy na stronach internetowych towarzystw ubezpieczeniowych). Oświadczenie winno zawierać dane osobowe i adresowe – imię, nazwisko i numer PESEL, adres zamieszkania i do korespondencji (jeżeli jest różny od adresu zamieszkania), wyraźne oświadczenie, że odstępuje Pan/Pani od zawartej umowy ubezpieczenia potwierdzonej polisą ze wskazaniem jej numeru, podstawę prawną oświadczenia o odstąpieniu tj. art. 40 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.