

Ubezpieczenie Locum Comfort

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym



Przedsiębiorstwo:

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

(dalej: my) zarejestrowana w Polsce, z siedzibą w Warszawie; przy ul. Inflanckiej 4b; 00-189 Warszawa; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie; XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; pod numerem KRS 0000310719; NIP 209-00-01-167; REGON 300784200; wysokość kapitału zakładowego 27 000 000 zł (wpłacony w całości)

Nr zezwolenia DNS/602/112/30/08/EMK

Produkt:

Locum Comfort

Zapoznaj się z pełnymi informacjami o ubezpieczeniu zanim zawrzesz z nami umowę. Znajdziesz je we wniosko-polisie oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort (dalej: OWU) o sygnaturze LC/IND/12/04/2025

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to indywidualne ubezpieczenie (Dział II, Grupa 8, 9, 13 oraz 18 Załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej). Ubezpieczającym jest właściciel polisy, z którym zawarliśmy umowę ubezpieczenia. Nie musisz, ale możesz być jednocześnie właścicielem polisy i ubezpieczonym. Właściciel polisy może zawrzeć z nami umowę dla Ciebie. Wówczas wskaże Cię jako ubezpieczonego.



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Możemy ubezpieczyć:

✓ Twój dom lub mieszkanie oraz budowlę na wypadek:

a) zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, zalanie, powódź);

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia:

- od 50 000 zł do 3 000 000 zł dla domu lub mieszkania,
- od 10 000 zł do 150 000 zł dla budowli;

Stosujemy limit odpowiedzialności dla szkód w:

- materiałach i surowcach do wykonania stałych elementów domu lub mieszkania, lub budowli – 5% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 10 000 zł,
- instalacjach zewnętrznych z przyłączami – 10 000 zł;

b) kradzieży z włamaniem i rabunku stałych elementów domu lub mieszkania oraz budowli;

Stosujemy limit odpowiedzialności dla szkód:

- stałych elementach domu lub mieszkania – 5% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 25 000 zł,
- stałych elementach budowli – 5% sumy ubezpieczenia dla budowli, nie więcej niż 5 000 zł;

c) kradzieży zwykłej elementów zewnętrznych domu lub mieszkania, lub budowli

Stosujemy limit odpowiedzialności dla szkód:

- w elementach zewnętrznych domu lub mieszkania, lub budowli (z wyłączeniem pomp ciepła) – 5 000 zł,
- na skutek kradzieży pompy ciepła, jeśli jest elementem zewnętrznym domu lub mieszkania – 20 000 zł,
- na skutek kradzieży pompy ciepła, jeśli jest elementem zewnętrznym budowli – 20 000 zł, ale nie więcej niż suma ubezpieczenia dla budowli;

d) dewastacji (w tym graffiti)

Właściciel polisy może wybrać limit odpowiedzialności:

- 10 000 zł lub 20 000 zł lub 30 000 zł dla domu wraz z budowlą,
- 5 000 zł lub 10 000 zł lub 20 000 zł dla mieszkania wraz z budowlą;

Limit odpowiedzialności dla szkód w budowlu nie może być wyższy niż suma ubezpieczenia dla budowli;

✓ Twoje ruchomości na wypadek:

a) zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, zalanie, powódź);

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia od 10 000 zł do 200 000 zł;

b) kradzieży z włamaniem i rabunku;

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia od 5 000 zł do wysokości sumy ubezpieczenia, którą wskazał dla ruchomości od zdarzeń losowych;



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Nie ubezpieczymy między innymi:

- ✗ domu lub mieszkania, których nie jesteś właścicielem lub do których nie posiadasz spółdzielczego prawa własności,
- ✗ domu lub mieszkania, które podlegają obowiązkowi ubezpieczenia od ognia i innych zdarzeń losowych budynków rolniczych,
- ✗ domu lub mieszkania, lub ruchomości, które służą tylko do prowadzenia przez Ciebie działalności gospodarczej,
- ✗ domu lub mieszkania lub ruchomości, które służą choćby w części do prowadzenia działalności usługowej warsztatów lakierniczych, stolarskich lub tapicerskich, a także do produkcji tworzyw sztucznych, środków chemicznych, materiałów pirotechnicznych i środków wybuchowych lub handlu nimi,
- ✗ domu lub mieszkania, lub budowli, które są przeznaczone do rozbiórki lub mają zakaz użytkowania,
- ✗ hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk, kempingów, domów wypoczynkowych, wczasowych, wycieczkowych,
- ✗ budowli, które są lub pełnią funkcję stodoły, obory, chlewu, kurnika, stajni, magazynu, chłodni.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

W ubezpieczeniach:

- domu lub mieszkania oraz budowli,
- ruchomości,
- home assistance,
- od stłuczenia,
- domu w budowie lub mieszkania w budowie,
- pakietu rower,

nie wypłacimy odszkodowania między innymi za szkody, które:

- ! Ty lub Twoja osoba bliska spowodowaliście umyślnie,
- ! Ty lub Twoja osoba bliska spowodowaliście w stanie po użyciu alkoholu, środka odurzającego, substancji psychotropowej lub innej substancji psychoaktywnej,
- ! nie przekraczają 150 zł (nie dotyczy home assistance oraz assistance rowerowego w ramach pakietu rower),
- ! powstały na skutek wojny, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, działań wojennych, wojny domowej, strajków, zamieszek, aktów terroru,
- ! powstały na skutek powodzi, która wystąpiła w pierwszych 30 dniach od rozpoczęcia ochrony.

- ✓ **odpowiedzialność cywilną w życiu prywatnym (a jeśli wynajmujesz od kogoś dom lub mieszkanie – również OC najemcy)**

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia:

- 50 000 zł lub 100 000 zł lub 200 000 zł;

- ✓ **Twoje przedmioty od stłuczenia:**

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia:

- 1 500 zł lub 3 000 zł lub 4 500 zł dla mieszkania,
- 2 000 zł lub 4 000 zł lub 6 000 zł dla domu;

- ✓ **Twój lub Twojej osoby bliskiej rower na wypadek jego rabunku poza miejscem ubezpieczenia;**

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia:

- 1 500 zł lub 3 000 zł lub 5 000 zł;

Możemy zrealizować świadczenia assistance rowerowego.

Stosujemy limity świadczeń. Ich wysokość oraz rodzaj znajdziesz w OWU;

- ✓ **Twój dom w budowie lub mieszkanie w budowie na wypadek:**

- a) zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, powódź, katastrofa budowlana);

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia od 50 000 zł do 3 000 000 zł;

Stosujemy limity odpowiedzialności dla szkód w:

- materiałach i surowcach do wykonania stałych elementów domu w budowie lub mieszkania w budowie – 5% sumy ubezpieczenia dla domu w budowie lub mieszkania w budowie, nie więcej niż 10 000 zł,
- instalacjach zewnętrznych z przyłączami – 10 000 zł;

- b) kradzieży z wtamaniem i rabunku jej stałych elementów;

Stosujemy limit odpowiedzialności dla szkód w stałych elementach domu w budowie lub mieszkania w budowie – 5% sumy ubezpieczenia dla domu w budowie lub mieszkania w budowie, nie więcej niż 25 000 zł.

Możemy zrealizować świadczenia home assistance.

Właściciel polisy może wybrać pakiet podstawowy lub pakiet rozszerzony.

Stosujemy limity świadczeń. Ich wysokość oraz rodzaj znajdziesz w OWU.

W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym nie wypłacimy odszkodowania między innymi za szkody, które:

- ! powstały wskutek zdarzeń, które są objęte obowiązkiem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- ! powstały, dlatego że Ty lub Twoja osoba bliska wykonywaliście pracę, zawód lub prowadziły działalność gospodarczą,
- ! spowodowały zwierzęta, które Ty lub Twoja osoba bliska utrzymujecie w celach hodowlanych.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ubezpieczenie obowiązuje na terytorium Polski.



Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

Gdy zawierasz umowę (jeżeli jesteś jednocześnie ubezpieczonym i właścicielem polisy):

- udzielić nam, zgodnie z prawdą, odpowiedzi na pytania, które zadamy Tobie przed zawarciem umowy,
- zapłacić składkę (lub jej pierwszą ratę).

W okresie, gdy umowa obowiązuje:

- zapłacić nam kolejne składki lub ich raty (jeżeli jesteś jednocześnie ubezpieczonym i właścicielem polisy),
- niezwłocznie zgłosić nam zmiany okoliczności, o które pytaliśmy przy zawarciu umowy,
- zapewnić w sezonie grzewczym należyte ogrzewanie nieruchomości (w przypadku domu w budowie lub mieszkania w budowie – o ile działanie takie jest możliwe i celowe),
- przestrzegać przepisów prewencyjnych, w tym o ochronie przeciwpożarowej, o konserwacji i eksploatacji urządzeń, które są pod Twoim dozorem oraz przeprowadzają wymagane przeglądy,
- dbać o konserwację przewodów i urządzeń wodociągowych, wodno-kanalizacyjnych i technologicznych, które są pod Twoim dozorem oraz przeprowadzają wymagane przeglądy,
- zamknij, opróżnij z wody i utrzymuj opróżnione instalacje wodne i centralnego ogrzewania w obiektach nieużywanych,
- należyście zabezpieczyć przedmiot ubezpieczenia,
- zapewnij konserwację roweru oraz używaj go zgodnie z zaleceniami instrukcji.

Gdy powstanie szkoda i wystąpisz z roszczeniem:

- użyj dostępnych środków, aby ratować przedmiot ubezpieczenia i zminimalizować rozmiar szkody,
- powiadom straż pożarną, o ile szkoda tego wymaga i dotyczy pożaru,
- powiadom policję, jeśli szkoda dotyczy: kradzieży z wtamaniem lub rabunku, dewastacji. W zgłoszeniu podaj jakie przedmioty Ci skradziono i jakie uszkodzono,
- powiadom administratora, zarządcę domu lub mieszkania, jeśli szkodę spowodowała woda lub przemarzanie,
- zachowaj bez zmian ubezpieczone przedmioty po szkodzie do chwili, kiedy poinformujemy Cię, że możesz rozpocząć usuwanie jej skutków. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy wykonujesz działania, które zabezpieczają te przedmioty lub ograniczają powiększanie rozmiarów szkody,

- dostarcz nam raporty policji, zdjęcia, nagrania video, które pokażą nam rozmiar szkody. Te dowody są niezbędne zanim podejmiesz działania, które zabezpieczą ubezpieczone przedmioty lub ograniczą powiększanie się szkody,
- najpóźniej 14 dni po powstaniu szkody przedstaw nam spis zniszczonych i utraconych przedmiotów. Wskaż nam rodzaj, gatunek i marki oraz podaj ich przybliżoną wartość i rok produkcji,
- pozwól nam ustalić przyczynę powstania szkody oraz określić jej rozmiar,
- zgłoś do nas zdarzenie w ciągu 7 dni od dnia, w którym zauważyłeś szkodę,
- niezwłocznie zawiadom o szkodzie odpowiednie służby (pogotowie energetyczne, gazowe, wodno-kanalizacyjne),
- niezwłocznie poinformuj nas, jeżeli rozpoczęło się postępowanie sądowe. Dotyczy to szkody z odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym. W takim przypadku niezwłocznie dostarcz nam także orzeczenia sądu lub postanowienia prokuratury.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Właściciel polisy może wybrać czy będzie płać składkę:

- jednorazowo (rocznie) za cały 12-miesięczny okres ochrony albo
- w dwóch równych ratach (półrocznie), albo
- w czterech równych ratach (kwartalnie).

Składkę (lub jej raty) właściciel polisy płaci nam przelewem (polecenie zapłaty z konta osobistego właściciela polisy w Santander Bank Polska S.A.).

Właściciel polisy płaci nam składkę lub jej pierwszą ratę w każdym 12-miesięcznym okresie ochrony w terminie 14 dni od dnia jego rozpoczęcia.

Właściciel polisy płaci nam kolejne raty składki w terminie 14 dni po zakończeniu okresu, za który przypada poprzednia rata składki.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Właściciel polisy wskazuje początek naszej ochrony we wniosku, a my potwierdzamy tę datę we wniosko-polisie. Najwcześniej może to być następny dzień po dniu, w którym zawarliśmy umowę, za wyjątkiem rozpoczęcia ochrony w zakresie powodzi.

Naszą ochronę od powodzi rozpoczynamy po 30 dniach od dnia rozpoczęcia okresu ochrony, który potwierdziliśmy we wniosko-polisie. Późniejsze o 30 dni rozpoczęcie ochrony od powodzi obowiązuje tylko w pierwszym 12-miesięcznym okresie ochrony.

Kończymy naszą ochronę w jednym z terminów, który wystąpi wcześniej:

- 1) z dniem rozwiązania umowy z właścicielem polisy,
- 2) w bieżącym 12-miesięcznym okresie ochrony z chwilą, z którą:
 - wyczerpiesz sumę ubezpieczenia dla danego przedmiotu i zakresu ubezpieczenia,
 - wystąpi szkoda całkowita dla danego przedmiotu i zakresu ubezpieczenia,
- 3) z dniem, który poprzedza obowiązywanie zmian w umowie.

Umowa rozwiązuje się w jednym z terminów, który wystąpi wcześniej.

Sytuacja, która rozwiązuje umowę	Termin rozwiązania umowy
1) Właściciel polisy lub my składamy oświadczenie o nieprzedłużaniu umowy	ostatni dzień 12- miesięcznego okresu ochrony
2) Właściciel polisy nie opłacił kolejnej raty składki w dodatkowym 7-dniowym terminie, który wyznaczyliśmy w wezwaniu do zapłaty	ostatni dzień 7-dniowego dodatkowego terminu na opłacenie składki
3) Właściciel polisy złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy	dzień, w którym otrzymaliśmy oświadczenie o odstąpieniu
4) Właściciel polisy lub my wypowiedzieliśmy umowę	dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu
5) Przeniósłeś Twoje prawa do domu lub mieszkania, domu w budowie lub mieszkania w budowie na nabywcę	dzień przeniesienia praw na nabywcę
6) Spadkobiercy, po Twojej śmierci, przenieśli prawa do domu lub mieszkania, domu w budowie lub mieszkania w budowie na nabywcę	dzień przeniesienia praw na nabywcę
7) Wystąpiła szkoda całkowita w domu lub mieszkaniu, domu w budowie lub mieszkaniu w budowie	dzień, w której wystąpiła szkoda całkowita
8) Śmierć właściciela polisy	ostatni dzień okresu, za który właściciel polisy opłacił składkę lub jej ratę przed śmiercią
9) Twoja śmierć	ostatni dzień okresu, za który właściciel polisy opłacił składkę lub jej ratę przed Twoją śmiercią



Jak rozwiązać umowę?

Jeżeli właściciel polisy chce rozwiązać umowę, to może:

- odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia, a jeśli zawarł z nami umowę za pomocą środków porozumiewania się na odległość – w terminie 30 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy go o zawarciu tej umowy,
- wypowiedzieć ją w każdym czasie,
- zgłosić chęć nieprzedłużania umowy na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia.

Rozwiązanie umowy właściciel polisy może zgłosić:

- nam lub
- w Santander Bank Polska S.A.

Ubezpieczenie Locum Comfort



Informacje dodatkowe

Ten dokument jest wyłącznie materiałem informacyjnym i nie jest on częścią umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Locum Comfort. Wszystkie informacje o ubezpieczeniu znajdziesz we wniosko-polisie, Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort o sygnaturze LCC/IND/12/04/2025.



Ubezpieczyciel / Przedsiębiorstwo:

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: Santander Allianz), z siedzibą ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, Polska, NIP 2090001167, KRS 0000310719; Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy i wpłacony: 27 000 000 PLN.



Ubezpieczający (właściciel polisy):

osoba, która zawarła z Santander Allianz umowę ubezpieczenia i ma obowiązek opłacać składkę.

Ubezpieczony (Ty): osoba, dla której właściciel polisy (ubezpieczający) zawarł umowę ubezpieczenia. Właściciel polisy może zawrzeć umowę ubezpieczenia dla siebie. Wtedy jest on jednocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym. We wniosko-polisie znajdziesz informację kto jest ubezpieczonym. Ubezpieczony musi być:

- osobą fizyczną lub
- osobą prawną, lub
- jednostką organizacyjną, która nie posiada osobowości prawnej, ale posiada zdolność prawną.

Jako ubezpieczony musisz mieć:

- prawo własności do domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie lub
- ograniczone prawo rzeczowe do domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie: spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego lub prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, lub inne prawo rzeczowe do domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie,
- prawo własności do ruchomości.



Agent / Bank:

Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Numer w Rejestrze Agentów Ubezpieczeniowych: 11135943/A



Wysokość składki ubezpieczeniowej

Santander Allianz określa składkę na podstawie taryfy, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy.

Wysokość składki ubezpieczeniowej lub jej rat, wraz z terminami ich płatności, znajdziesz we wniosko-polisie. Właściciel polisy musi zapłacić składkę i jest to jedyny koszt, jaki ponosi.



Zasady ustalania wysokości odszkodowania i realizacji świadczenia

Ubezpieczenie domu, mieszkania, budowli, ruchomości i ubezpieczenie od stłuczenia

Wysokość odszkodowania nie może być wyższa niż suma ubezpieczenia dla danego przedmiotu ubezpieczenia, w którym wystąpiła szkoda. Santander Allianz określa wysokość odszkodowania w sposób, który Ty lub poszkodowana osoba trzecia wybierzesz, na podstawie:

- kosztorysu sporządzonego przez Santander Allianz albo
- rachunków kosztów, które Ty lub poszkodowana osoba trzecia ponieśliście, wraz z kosztorysem, który Ty lub osoba trzecia przedstawicie.

Santander Allianz nie pokrywa kosztów sporządzenia tego kosztorysu.

Wysokość odszkodowania Santander Allianz ustala według wartości na dzień, w którym wylicza odszkodowanie.

Rodzaj szkody	Wartość, według której Santander Allianz ustala odszkodowanie
szkoda całkowita w domu, budowli, domu w budowie, która powstała w następstwie zdarzeń losowych	wartość nowa – gdy wiek przedmiotu w dniu powstania szkody nie przekracza 40 lat, wartość nowa pomniejszona o procent rzeczywistego zużycia – gdy wiek przedmiotu w dniu powstania szkody przekracza 40 lat
szkoda całkowita w mieszkaniu lub mieszkaniu w budowie, która powstała w następstwie zdarzeń losowych	wartość rynkowa
szkoda częściowa w domu lub mieszkaniu, budowli, domu w budowie lub mieszkaniu w budowie	wartość nowa (jeżeli wybierzesz kosztorysowy sposób rozliczenia szkody)
szkoda, która powstała w następstwie kradzieży z włamaniem, rabunku stałych elementów i kradzieży zwykłej elementów zewnętrznych	wartość nowa pomniejszona o procent rzeczywistego zużycia
szkoda w ruchomościach, rowerze lub przedmiotach, które są objęte ubezpieczeniem od stłuczenia	wartość nowa

Odszkodowanie może też uwzględniać uzasadnione koszty dodatkowe w określonych limitach.

Ubezpieczenie home assistance i pakiet rower

W przypadku zdarzenia z zakresu home assistance lub pakiet rower – assistance rowerowy, Centrum Pomocy organizuje i realizuje świadczenia, a koszty, które będzie musiało pokryć, pokrywa bezpośrednio wystawcom rachunków.

Jeżeli:

- Centrum Pomocy nie przystąpi do realizacji świadczenia w ciągu 2 godzin, od kiedy zgłosisz zdarzenie lub
- Centrum Pomocy nie przystąpi do realizacji świadczenia w terminie, który znajdziesz w OWU lub w innym terminie, który Centrum Pomocy ustaliło z Tobą,
- zlecisz, po uzyskaniu wcześniej zgody Centrum Pomocy, aby świadczenie zrealizowała inna osoba,

Santander Allianz zwróci Ci koszty, które zostały przez Ciebie poniesione w celu realizacji świadczenia.



Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego

Ubezpieczenie domu, mieszkania, budowli, ruchomości, pakietu rower (w zakresie rabunku roweru poza miejscem ubezpieczenia) i ubezpieczenie od stłuczenia

Odszkodowanie z tytułu tych ubezpieczeń należne jest Tobie (ubezpieczonemu).

Jeżeli jesteś jedną z osób, którym przysługuje prawo do ubezpieczonego przedmiotu, w którym wystąpiła szkoda, wtedy Santander Allianz wypłaci Ci odszkodowanie w całości, jeśli wszystkie pozostałe osoby, którym przysługuje to prawo, zgodzą się na to na piśmie.

Jeżeli upoważnisz inną osobę do otrzymania odszkodowania, Santander Allianz wypłaci odszkodowanie tej osobie.

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej

Odszkodowanie z tytułu tego ubezpieczenia należne jest poszkodowanej osobie trzeciej.

Home assistance oraz assistance rowerowy w ramach pakietu rower

Świadczenie jest organizowane i realizowane dla Ciebie (ubezpieczonego) i Twoich osób bliskich.



Analiza potrzeb

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia badamy Twoje potrzeby. Jeśli zmieniają się one w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, poinformuj nas o tym. Możesz to zrobić w oddziale lub na infolinii banku (nr +19999, koszt zgodny z taryfą Twojego operatora).



Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz

Najważniejsze wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności znajdziesz w Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

Pełen katalog wyłączeń i ograniczeń znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort.



Zgłoszenie szkody

Ubezpieczenie domu, mieszkania, budowli, ruchomości, pakietu rower (w zakresie rabunku roweru poza miejscem ubezpieczenia) i ubezpieczenie od stłuczenia

Zdarzenie ubezpieczeniowe możesz zgłosić:

- online na stronie internetowej www.santander.allianz.pl w zakładce „Szkody i roszczenia”,
- telefonicznie pod numerem +48 22 557 44 71. Infolinia jest czynna w dni robocze w godzinach 8:00-18:00. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą Twojego operatora,
- mailowo na adres: roszczenia.locum@santander.allianz.pl lub korespondencyjnie na adres:
Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Roszczenia Majątkowe
ul. Inflancka 4B
00-189 Warszawa

Home assistance oraz assistance rowerowy w ramach pakietu rower

Aby skorzystać z usług assistance zadzwoń do Centrum Pomocy na numer +48 22 575 95 24. Infolinia jest czynna całą dobę. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą Twojego operatora.

Informacje o dokumentach, jakie trzeba złożyć wraz ze zgłoszeniem szkody, znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort oraz na stronie www.santander.allianz.pl w zakładce „Szkody i roszczenia”.



Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia powinny być kierowane do ubezpieczyciela. Reklamacje możesz:
 - a) złożyć na piśmie – osobiście u nas lub ubezpieczyciela,
 - b) wysłać listem na adres ubezpieczyciela, zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (czyli list ma oznaczenie adresata i adres oraz przyjął go operator pocztowy, aby doręczyć adresatowi),
 - c) wysłać e-mailem na adres: obsługa.klienta@santander.allianz.pl
 - d) zgłosić ustnie – przez telefon lub osobiście u ubezpieczyciela lub u nas,
 - e) wysłać na adres do doręczeń elektronicznych, który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-89539-75687-CUEGT-24

Ubezpieczyciel rozpatruje reklamacje najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.

Reklamacja jest szczególnie skomplikowana, jeżeli ubezpieczyciel nie będzie mógł poznać wszystkich okoliczności zdarzenia, które jest podstawą reklamacji i odpowiedzieć na nią do 30 dni od jej otrzymania. Jeżeli ubezpieczyciel otrzyma taką reklamację, wskaże osobie zgłaszającej termin, w którym na nią odpowie. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.

Ubezpieczyciel rozpatrzy reklamację i poinformuje o swojej decyzji osobę, która ją zgłosiła:

- a) listownie lub
- b) na innym trwałym nośniku informacji.

Na wniosek osoby, która zgłosiła reklamację, odpowiedź może być przekazana e-mailem.

Osoba, która zgłosiła reklamację, ma prawo odwołać się od decyzji ubezpieczyciela. Postępuje ona wówczas tak, jak przy zgłaszaniu reklamacji.

2. Reklamację lub skargę w zakresie, który nie jest związany z ochroną ubezpieczeniową, możesz złożyć do banku:
 - a) elektronicznie – napisz do nas w Santander internet lub aplikacji Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług,
 - b) telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą operatora),
 - c) osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki,
 - d) pisemnie – napisz do nas:
 - na adres naszej siedziby lub do naszej placówki,
 - na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.

Adresy oraz numery telefonów znajdziesz na naszej stronie i w naszych placówkach.

Gdy składasz reklamację możesz wybrać sposób, w jaki na nią odpowiemy:

- wiadomością w Santander internet lub aplikacji Santander mobile,
- listem.

Na Twoją reklamację odpowiemy najpóźniej do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przybliżony termin odpowiedzi.

Szczegółowe informacje, gdzie i jak składać reklamację oraz jak je rozpatrujemy, udostępniamy na naszej stronie i w naszych placówkach.

Gdy nie uwzględnimy Twojej reklamacji możesz:

- a) ponownie napisać do nas,
- b) zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
 - Arbitra Bankowego – możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł,
 - Rzecznika Finansowego,
- c) wystąpić z powództwem przeciwko nam do sądu powszechnego właściwego dla naszej siedziby lub siedziby naszego oddziału (jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności), lub miejsca wykonania umowy. Powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko nam możesz wytoczyć również przed sąd właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania lub siedziby.

Arbiter Bankowy działa przy Związku Banków Polskich. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy.

Rzecznik Finansowy działa na podstawie Ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.rf.gov.pl.

Dodatkowo możesz:

- a) skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta (tylko klient indywidualny),
- b) wnieść skargę na działania nasze lub naszych placówek partnerskich do Komisji Nadzoru Finansowego.



Obowiązki banku wobec klienta

Powinniśmy:

1. udostępnić Ci pełnomocnictwo przy pierwszej czynności, która należy do zakresu działalności agencyjnej,
2. przed zawarciem umowy ubezpieczenia uzyskać od Ciebie wszelkie informacje, które umożliwią agentowi określenie Twoich wymagań i potrzeb,
3. proponować Ci produkt ubezpieczeniowy zgodny z Twoimi wymaganiami i potrzebami,
4. ustalać ryzyka, które chcesz objąć ochroną ubezpieczeniową oraz zwracać Ci szczególną uwagę na ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela,
5. poinformować Cię zanim zawrzesz umowę ubezpieczenia:
 - a) czy występujemy w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego,
 - b) na rzecz ilu i jakich zakładów działamy,
 - c) o firmie, pod którą wykonujemy działalność agencyjną, adresie jej siedziby oraz o tym, że jesteśmy agentem ubezpieczeniowym,
 - d) o numerze wpisu do rejestru agentów, adresie strony internetowej, na której rejestr jest dostępny, oraz o sposobie sprawdzenia wpisu do rejestru,
 - e) o charakterze wynagrodzenia jakie otrzymujemy,
 - f) o tym, że możesz złożyć reklamację, wnieść skargę oraz pozasądowo rozwiązać spór,
 - g) o akcjach lub udziałach zakładu ubezpieczeń, które posiadamy i uprawniają nas do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu. Dodatkowo, musimy poinformować Cię, o akcjach lub udziałach, które posiada ubezpieczyciel i uprawniają go one do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
 - h) że nie możesz zawrzeć umowy ubezpieczenia, w sytuacji gdy nie spełnisz warunków niezbędnych do objęcia Ciebie ochroną ubezpieczeniową,

- i) o tym, że możesz zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej;
- 6. udostępnić Ci, zanim złożysz wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, ogólne warunki ubezpieczenia, informacje o produkcie ubezpieczeniowym, informacje dodatkowe. Dokumenty te zawierają informacje o:
 - a) Twoich prawach i obowiązkach, związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
 - b) obowiązkach naszych i ubezpieczyciela;
- 7. umożliwić Ci samodzielne dochodzenie roszczenia.