

Ubezpieczenie Podróż bez obaw

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)

Produkt:
Podróż bez obaw

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

Zapoznaj się z pełnymi informacjami o ubezpieczeniu zanim zawrzesz z nami umowę. Znajdziesz je we wniosku oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw (dalej: OWU) o sygnaturze PBO/IND/07/06/2025

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to ubezpieczenie indywidualne (Dział II, Grupa 1, 2, 9, 13, 16 i 18 Załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), które możesz zawrzeć przed i w trakcie podróży zagranicznej. 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:

- ✓ Twoje koszty leczenia za granicą gdy nagle zachorujesz lub ulegniesz nieszczęśliwemu wypadkowi. Zorganizujemy i pokryjemy również koszty Twojego ratownictwa, transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży.

Właściciel polisy w zależności od regionu podróży może wybrać sumę ubezpieczenia:

- 100 000 zł lub 300 000 zł lub 600 000 zł lub 1 000 000 zł dla zakresu terytorialnego Europy,
- 300 000 zł lub 500 000 zł lub 1 000 000 zł lub do 2 000 000 zł zakresu terytorialnego Świat bez USA i Kanady oraz Świat;

Zapłacimy za Twoje koszty leczenia, ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży, gdy:

- masz zaostrzenie objawów choroby przewlekłej,
- uprawiasz sporty rekreacyjnie,
- podróżujesz, aby się uczyć lub pracować (również fizycznie),
- masz zaburzenia zdrowia psychicznego i potrzebujesz pomocy w nagłym
- znajdziesz się w środku działań wojennych, stanu wojennego, wyjątkowego lub aktów terroru; masz wtedy ochronę przez pierwsze 7 dni od ich rozpoczęcia; świadczymy ją maksymalnie do zakończenia naszej ochrony;

- ✓ Twoją odpowiedzialność cywilną w życiu prywatnym za szkody, które wyrządzisz osobom trzecim, gdy wykonujesz czynności życia prywatnego w podróży.

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia:

- 200 000 zł lub 500 000 zł lub 1 000 000 zł

- ✓ następstwa nieszczęśliwych wypadków, które obejmuje skutki Twojego nieszczęśliwego wypadku w postaci uszczerbku na zdrowiu lub śmierci.

Właściciel polisy może wybrać sumę ubezpieczenia:

- 10 000 zł lub 30 000 zł lub 80 000 zł

Dodatkowo możemy ubezpieczyć zgodnie z wyborem właściciela polisy

- ✓ uszkodzenie, zniszczenie, utrata lub kradzież Twojego bagażu

Suma ubezpieczenia:

- 1 000 zł lub 3 000 zł lub 5 000 zł oraz
- 500 zł lub 800 zł za opóźnienie Twojego bagażu

- ✓ uszkodzenie, zniszczenie, utrata lub kradzież Twojego sprzętu sportowego

Suma ubezpieczenia:

- 2 000 zł lub 5 000 zł lub 10 000 zł

- ✓ ubezpieczenie Twojego udziału własnego w wynajmowanym samochodzie



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

Nie obejmujemy ochroną między innymi:

- ✗ Twojej podróży na terytorium Polski i kraju Twojego zamieszkania
- ✗ kontynuacji Twojego leczenia w Polsce lub kraju zamieszkania
- ✗ kosztów Twojego leczenia i ich organizacji, które zostały udzielone z innej przyczyny niż Twoje nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek
- ✗ kosztów Twojego leczenia za poród i ciążę, która przebiega bez komplikacji
- ✗ Twojego zaplanowanego leczenia, pobytu w sanatorium lub uzdrowisku
- ✗ kosztów, które wystąpią, bo wyruszysz w podróż wbrew ostrzeżeniom dla osób podróżujących. Ostrzeżenia te muszą być aktualne w dniu, w którym rozpoczynasz podróż. Polskie Ministerstwo Spraw Zagranicznych opisuje je jako „MSZ odradza podróże, które nie są konieczne” oraz „MSZ odradza wszelkie podróże”;
- ✗ Twojego uszczerbku na zdrowiu, którego nie wskazaliśmy w Tabeli 5 OWU
- ✗ zdarzeń, które powstaną, gdy będziesz uprawiać sport wyczynowo lub zawodowo
- ✗ Twojego bagażu lub sprzętu sportowego, jeśli nie będą pod Twoją bezpośrednią opieką albo nie zostały powierzone licencjonowanemu przewoźnikowi na podstawie dokumentu przewozowego lub innego dokumentu, który to potwierdzi
- ✗ Twojego bagażu lub sprzętu sportowego, jeśli nie oddasz ich za pokwitowaniem do przechowalni bagażu lub pozostawisz w niezamkniętym w zamek pomieszczeniu w miejscu zakwaterowania w podróży
- ✗ wynajmowanego przez Ciebie samochodu, który ma więcej niż 10 lat (dla ubezpieczenia udziału własnego w wynajmowanym samochodzie)



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Nie wypłacimy pieniędzy między innymi za szkody, które powstały na skutek :

- ! Twojego czynnego udziału w zamieszkach lub strajkach,
- ! działań wojennych, stanu wojennego, wyjątkowego lub aktów terroru powyżej 7 dni od rozpoczęcia tych działań (dotyczy kosztów leczenia oraz następstw nieszczęśliwych wypadków),
- ! popełnienia przez Ciebie przestępstwa umyślnie stwierdzonego prawomocnym wyrokiem sądu,

Suma ubezpieczenia:

- 10 000 zł

Dodatkowo możemy rozszerzyć ochronę zgodnie z wyborem właściciela polisy o:

- ✓ szkody podczas uprawiania przez Ciebie sportów zimowych w ubezpieczeniu:
 - kosztów leczenia ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży,
 - następstw nieszczęśliwych wypadków oraz
 - odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym;
- ✓ szkody podczas uprawiania przez Ciebie sportów wysokiego ryzyka w ubezpieczeniu:
 - kosztów leczenia ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży
 - następstw nieszczęśliwych wypadków oraz
 - odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym;
- ✓ szkody, do których dojdzie, gdy działasz w stanie pod wpływem alkoholu w ubezpieczeniu:
 - kosztów leczenia, ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży oraz
 - następstw nieszczęśliwych wypadków.

! Twojego działania w stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub psychoaktywnej,

! użycia przez Ciebie leków na receptę, które nie zostały Ci przepisane lub których użyjesz niezgodnie z zaleceniem lekarza lub wskazaniami ich użycia.

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

! wyrządziłeś osobie, z którą podróżujesz,

! powstały gdy wykonujesz czynności inne niż czynności życia prywatnego.

W ubezpieczeniu bagażu i sprzętu sportowego nie wypłacimy pieniędzy między innymi za szkody, które:

! zostały wyrządzone przez osobę, z którą podróżujesz,

! wynikają ze zwykłego używania bagażu: drobnych uszkodzeń, nacięć, zabrudzeń, wgnieceń, rys oraz nieznacznych lub powierzchownych uszkodzeń.



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ W zależności od wyboru zakresu terytorialnego przez właściciela polisy, ubezpieczenie dotyczy szkód, które powstały poza terytorium Polski lub kraju zamieszkania osoby ubezpieczonej.
- ✓ Ochrona w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu, sprzętu sportowego rozpoczyna się od razu po zakupie ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż z dniem rozpoczęcia podróży.



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; w razie zawarcia umowy na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa na właścicielu polisy jak i na osobie ubezpieczonej,
- zapłacić składkę.

W okresie, gdy umowa obowiązuje:

- niezwłocznie zgłoś nam zmiany okoliczności, o które pytaliśmy przy zawarciu umowy; w razie zawarcia umowy na cudzy rachunek obowiązek ten spoczywa na właścicielu polisy jak i na osobie ubezpieczonej.

Gdy powstanie szkoda i wystąpisz z roszczeniem:

- zgłoś do nas zdarzenie,
- użyj dostępnych środków, aby ratować przedmiot ubezpieczenia oraz zapobiec szkodzie lub zmniejszyć jej rozmiar. Nie dotyczy to szkody z ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków,
- pozwól nam ustalić przyczynę powstania szkody oraz określić jej rozmiar,
- zabezpiecz możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę. Nie dotyczy to szkody z ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków.

Z ubezpieczenia bagażu i sprzętu sportowego dodatkowo:

- powiadom przewoźnika, przechowalnię bagażu lub inny podmiot, któremu powierzono bagaż lub sprzęt sportowy.
- powiadom jednostkę policji w kraju, w którym doszło do zdarzenia, jeśli szkoda dotyczy przedmiotów wartościowych.
- powiadom dostawcę usług telekomunikacyjnych i złoż wniosek o zablokowanie dostępu urządzenia do sieci komórkowej, jeśli szkoda dotyczy skradzionego lub utraconego sprzętu elektronicznego podłączonego do sieci komórkowej.

Z ubezpieczenia udziału własnego w wynajmowanym samochodzie dodatkowo:

- powiadom jednostkę policji w kraju, w którym doszło do wypadku lub kolizji z drugim pojazdem,
- powiadom wypożyczalnię, nie później niż w chwili zwrotu wynajmowanego samochodu.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składkę ustalamy i pobieramy w złotych. Do zapłaty składki zobowiązany jest właściciel polisy. Składkę musi opłacić on jednorazowo przed zawarciem umowy. Składkę uznajemy za zapłaconą w dniu, w którym wpłynie ona na nasze konto w pełnej wymaganej kwocie.



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

1. Jeśli w dniu zawarcia umowy przebywasz w Polsce lub w kraju swojego zamieszkania, to w ubezpieczeniu kosztów leczenia, ratownictwa, transportu i świadczeń Wsparcie w podróży oraz w ubezpieczeniu udziału własnego w wynajmowanym samochodzie ochrona rozpoczyna się, gdy przekroczysz granicę Polski lub kraju swojego zamieszkania.
2. Jeśli w dniu zawarcia umowy przebywasz w Polsce lub w kraju swojego zamieszkania, to w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej, następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu oraz sprzętu sportowego ochrona rozpoczyna się od razu po zakupie ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż z dniem rozpoczęcia Twojej podróży.

3. Jeśli w dniu zawarcia umowy przebywałeś poza Polską lub poza krajem swojego zamieszkania, nasza ochrona rozpoczyna się najwcześniej po upływie 3 dni czyli z początkiem czwartego dnia.
4. Wydłużymy Tobie ochronę do 48 godzin, jeśli Twój powrót do Polski lub kraju Twojego zamieszkania opóźni się bo:
 - przebywałeś w szpitalu,
 - wystąpiła awaria Twojego środka transportu, którym podróżujesz,
 - środek transportu komunikacji lądowej, wodnej, powietrznej, którym podróżujesz został odwołany lub opóźniony ze względu na złe warunki atmosferyczne, awarię lub strajk.
5. Kończymy naszą ochronę w jednym z poniższych terminów, który wystąpi pierwszy:
 - z dniem zakończenia podróży, jednak nie później niż z upływem dnia wskazanego w polisie jako data zakończenia ochrony chyba, że przedłużymy ochronę w sytuacjach wymienionych w punkcie 4,
 - z dniem, w którym właściciel polisy złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
 - z dniem, w którym właściciel polisy złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy.



Jak rozwiązać umowę?

1. Jeśli umowa zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy, właściciel polisy może odstąpić od niej:
 - w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia,
 - w ciągu 7 dni od jej zawarcia, jeśli właściciel polisy jest przedsiębiorcą.

Właściciel polisy nie musi podawać przyczyn odstąpienia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia go z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym świadczyliśmy ochronę ubezpieczeniową.

2. Jeśli właściciel polisy jest konsumentem, a my najpóźniej w dniu zawarcia umowy nie poinformowaliśmy go o prawie do odstąpienia od umowy, termin 30 dni na odstąpienie od umowy liczymy od dnia, w którym dowiedział się o tym prawie.
3. Jeśli właściciel polisy jest konsumentem i zawrze umowę przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, może odstąpić od niej w ciągu 30 dni:
 - od dnia, w którym poinformowaliśmy go o zawarciu umowy lub
 - od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta (liczy się termin późniejszy).

Termin uważa się za zachowany, jeżeli właściciel polisy wyśle nam oświadczenie na piśmie najpóźniej w ostatnim dniu terminu, w którym ma prawo do odstąpienia.

4. Prawo do odstąpienia nie przysługuje właścicielowi polisy jeśli jest konsumentem i:
 - umowa została całkowicie wykonana na jego żądanie przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 3 lub
 - w przypadku, gdy zawrze umowę na okres krótszy niż 30 dni.
5. Właściciel polisy ma prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie. Wypowiedzenie umowy nie zwalnia go z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej. Nie musi podawać przyczyn wypowiedzenia.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub odstąpieniu właściciel polisy musi złożyć nam na piśmie na przykład na adres e-mail: turystyka.polisa@allianz.com. Wypowiedzenie właściciel polisy może złożyć również za pomocą środków porozumiewania się na odległość

Sygnatura: PBO/IND/07/06/2025

Ubezpieczenie Podróż bez obaw

Informacje dodatkowe

Ten dokument jest materiałem informacyjnym i nie jest on częścią umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Podróż bez obaw. Pełne informacje o ubezpieczeniu znajdziesz w polisie, informacji o produkcie ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw o sygnaturze PBO/IND/07/06/2025.

Ubezpieczyciel / Przedsiębiorstwo

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

Ubezpieczający (właściciel polisy)

Osoba fizyczna, która zawarła z Santander Allianz umowę ubezpieczenia i musi opłacić składkę.

Ubezpieczony

Ubezpieczonym jesteś Ty. Jest nim każda z wymienionych w polisie osób, dla której Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia Podróż bez obaw i której Santander Allianz udziela ochrony. Ubezpieczający może zawrzeć umowę dla siebie.

Agent

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 znajdziesz w polisie.

Składkę płaci Ubezpieczający jednorazowo, przed zawarciem umowy. Santander Allianz uzna składkę za zapłaconą w dniu, w którym wpłynie ona na jego konto w pełnej kwocie.

Opis świadczeń i zasady ustalania wysokości świadczenia ubezpieczeniowego

Wysokość świadczenia lub odszkodowania zależy od sumy ubezpieczenia, którą Ubezpieczający wybrał dla danego ryzyka. Kwota, którą wypłaci Santander Allianz, nie przekroczy sumy ubezpieczenia. Sumy te znajdziesz w polisie.

Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży

Santander Allianz realizuje te świadczenia za pomocą Centrum alarmowego. Centrum zwróci koszty leczenia wykonawcom usług, gdy otrzyma zgłoszenie zdarzenia. Kwoty, które zwróci wykonawcom, określi na podstawie dokumentów otrzymanych od nich. Za organizację usług ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży Centrum zapłaci bezpośrednio ich wykonawcom.

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej

Santander Allianz wypłaci odszkodowanie osobie trzeciej za wyrządzone jej szkody osobowe lub rzeczowe. Rozmiar szkody ustali na podstawie informacji, które otrzyma od Ciebie lub poszkodowanego.

Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków

Jeżeli doznasz nieszczęśliwego wypadku, Santander Allianz wypłaci Ci pieniądze za doznany uszczerbek na zdrowiu w oparciu o dokumentację medyczną.

Rodzaj i wysokość uszczerbku znajduje się w tabeli nr 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia. 1% uszczerbku na zdrowiu odpowiada 1% sumy ubezpieczenia dla tego ryzyka.

Jeżeli umrzesz wskutek nieszczęśliwego wypadku, Santander Allianz wypłaci pieniądze uposażonemu w wysokości 100% sumy ubezpieczenia dla tego ryzyka.

Ubezpieczenie bagażu podróжного

Ubezpieczyciel zwróci Ci koszty, które poniesiesz, jeśli Twój bagaż zostanie uszkodzony, zniszczony, utracisz go, ktoś go ukradnie lub przewoźnik dostarczy Ci go z opóźnieniem. Bagaż to na przykład: plecaki, torby, walizki, futerały wraz z ich zawartością.

Santander Allianz ustala kwotę, którą Ci wypłaci, na podstawie:

1. dowodów zapłaty za naprawę, jeśli bagaż został uszkodzony,
2. dowodów zapłaty za zakup bagażu, jeśli bagaż został zniszczony lub go skradziono.

Gdy nie masz tych dowodów, Santander Allianz ustala te kwoty według:

1. średnich cen napraw z zakładów usługowych w Polsce, które naprawiają rzeczy tego samego rodzaju i gatunku co uszkodzony bagaż,
2. według średniej wartości rzeczy tego samego lub podobnego rodzaju i gatunku, o tych samych właściwościach użytkowych.

Ubezpieczenie opóźnienia dostarczenia bagażu

Ubezpieczyciel zwróci Tobie pieniądze za przedmioty pierwszej potrzeby, które kupisz do czasu, gdy przewoźnik dostarczy Twój bagaż. Zrobi to na podstawie dowodów zapłaty za te przedmioty.

Santander Allianz pokryje te koszty do wysokości sumy ubezpieczenia, którą wybrał Ubezpieczający dla tego ryzyka: 500 zł lub 800 zł.

Ubezpieczenie sprzętu sportowego

Santander Allianz zwróci Ci koszty:

1. za naprawę lub wymianę sprzętu, gdy zostanie uszkodzony, zgubisz go lub ktoś Ci go ukradnie,
2. do 1000 zł za wypożyczenie zastępczego sprzętu sportowego (takiego samego rodzaju i ilości), gdy zostanie on uszkodzony, zniszczony, ktoś Ci go ukradnie lub go stracisz.

Ubezpieczenie udziału własnego w wynajmowanym aucie

Santander Allianz zwróci Ci wartość udziału własnego w wynajętym przez Ciebie samochodzie, którą musisz zapłacić, gdy zostanie on skradziony lub uszkodzony w wyniku wypadku lub kolizji.

Ubezpieczyciel wypłaci Ci te pieniądze na podstawie umowy najmu zawartej przez Ciebie z wypożyczalnią.

Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego / odszkodowania

Santander Allianz wypłaci świadczenie lub odszkodowanie:

1. Tobie – z tytułu ubezpieczenia:
 - a. następstw nieszczęśliwych wypadków,
 - b. bagażu podróżnego,
 - c. sprzętu sportowego;
2. Tobie lub firmie, od której wynajmujesz samochód – z tytułu ubezpieczenia udziału własnego w wynajmowanym samochodzie;
3. uposażonym lub innym uprawnionym – gdy umrzesz wskutek nieszczęśliwego wypadku;

4. poszkodowanej osobie trzeciej – z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
5. wykonawcy usług – z tytułu: ubezpieczenia kosztów leczenia, ratownictwa i transportu oraz świadczeń Wsparcie w podróży.

W szczególnych przypadkach możesz otrzymać zwrot kosztów, które zostały bezpośrednio przez Ciebie poniesione. Taki zwrot będzie możliwy, jeśli wcześniej zgodzi się na to Centrum Alarmowe.

Świadczenie lub odszkodowanie ubezpieczeniowe nie zawiera podatku VAT.

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz

Najważniejsze wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz wskazał w Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

Pełen katalog wyłączeń i ograniczeń znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróż bez obaw.

Zgłoszenie szkody

Ty, Ubezpieczający, osoba poszkodowana lub uprawniona z umowy możecie zgłosić zdarzenie do ubezpieczyciela:

1. telefonicznie pod numerem: +48 22 522 27 06 (opłata zgodna z taryfą operatora), infolinia jest czynna przez całą dobę, 7 dni w tygodniu;
2. e-mailem pod adresem: pmu.szkody@mondial-assistance.pl

Informacje o dokumentach, jakie należy złożyć wraz ze zgłoszeniem roszczenia, znajdziesz na stronie internetowej: www.santander.allianz.pl w zakładce "Szkody i roszczenia".

Reklamacje

Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia

powinny być kierowane do ubezpieczyciela. Reklamację możesz:

1. złożyć na piśmie – osobiście u nas lub ubezpieczyciela,
2. 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),
3. wysłać e-mailem na adres: obsługa.klienta@santander.allianz.pl ,
4. zgłosić ustnie – przez telefon lub osobiście u ubezpieczyciela lub u nas,

5. wysłać na adres do doręczeń elektronicznych, który jest wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-89539-75687-CUEGT-24

Ubezpieczyciel rozpatruje reklamację najszybciej jak to możliwe, najpóźniej 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:

1. listownie lub
2. na innym trwałym nośniku informacji.

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

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

Reklamację lub skargę w zakresie, który nie jest związany z ochroną ubezpieczeniową

można złożyć do banku:

1. elektronicznie – napisz do nas w Santander internet lub Santander mobile, jeśli korzystasz z tych usług,
2. telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą operatora),
3. osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki,
4. pisemnie – napisz do nas:
 - a. na adres naszej siedziby lub do naszej placówki,
 - b. 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:

1. wiadomością w Santander internet lub Santander mobile,
2. 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 reklamacje oraz jak je rozpatrujemy, udostępniamy na naszej stronie i w naszych placówkach.

Gdy nie uwzględnimy Twojej reklamacji, możesz:

1. ponownie napisać do nas,
2. zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu w trybie pozasądowym do:
 - a. Arbitra Bankowego – możesz to zrobić tylko wtedy, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł,
 - b. Rzecznika Finansowego,
3. 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:

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

Nasze obowiązki wobec Ciebie

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 Tobie 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 mamy i które uprawniają nas co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu. Dodatkowo, musimy poinformować Cię o akcjach lub udziałach, które ma ubezpieczyciel i uprawniają go one do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
 - h. że nie możesz zawrzeć umowy ubezpieczenia, jeśli 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.