

# Ubezpieczenie Locum Comfort

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: **Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.,  
Polska, dalej Santander Allianz TU S.A.**

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



Produkt:  
**Ubezpieczenie Locum Comfort**

Petne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia i informacje umowne podane są we wniosko-polisie oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort (w skrócie: OWU).

## 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 (właścicielem polisy) jest osoba, która zawarła z Santander Allianz TU S.A. umowę ubezpieczenia i ma obowiązek optać składkę. Ubezpieczenie można zawrzeć na cudzy rachunek. Wówczas ubezpieczonym jest osoba, którą ubezpieczający wskazał we wniosko-polisie.



### Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ **dom lub mieszkanie oraz budowle na wypadek:**
  - a) zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, zalanie, powódź)
    - suma ubezpieczenia z przedziału:
      - dom lub mieszkanie: 50 000 zł – 3 000 000 zł
      - budowle: 10 000 zł – 150 000 zł
    - limit odpowiedzialności:
      - szkody w materiałach i surowcach, które służą do wykonania stałych elementów domu lub mieszkania oraz budowli – 5% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 10 000 zł
      - szkody w instalacjach zewnętrznych, które są niezbędne do użytkowania domu lub mieszkania oraz budowli, wraz z przyłączami, które są statym elementem – maksymalnie do 10 000 zł
  - b) kradzieży z włamaniem i rabunku stałych elementów domu lub mieszkania oraz budowli
    - limit odpowiedzialności:
      - stałe elementy domu lub mieszkania: 5% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 25 000 zł
      - stałe elementy budowli: 5% sumy ubezpieczenia dla budowli, nie więcej niż 2 000 zł
  - c) wandalizmu (w tym graffiti)
    - suma ubezpieczenia: nie może być niższa niż 1% i wyższa niż 3% sumy ubezpieczenia dla domu lub mieszkania, nie więcej niż 10 000 zł
- ✓ **ruchomości na wypadek:**
  - a) zdarzeń losowych (np. pożar, wybuch, zalanie, powódź)
    - suma ubezpieczenia z przedziału: 10 000 zł – 200 000 zł
  - b) kradzieży z włamaniem i rabunku
    - suma ubezpieczenia: 5 000 zł maksymalnie do wysokości sumy ubezpieczenia dla ruchomości od zdarzeń losowych
- ✓ **home assistance:**
  - do wyboru: pakiet podstawowy lub pakiet rozszerzony
  - limit świadczeń zależy od rodzaju świadczenia, zgodnie z OWU
- ✓ **odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym (a w przypadku wynajmowania nieruchomości również OC najemcy):**
  - suma ubezpieczenia: 50 000 zł / 100 000 zł / 200 000 zł
- ✓ **ubezpieczenie od stłuczenia:**
  - suma ubezpieczenia:
    - dla mieszkań: 1 500 zł / 3 000 zł / 4 500 zł
    - dla domów: 2 000 zł / 4 000 zł / 6 000 zł
- ✓ **rower i assistance rowerowy w pakiecie rower na wypadek:**
  - a) rabunku poza miejscem ubezpieczenia
    - suma ubezpieczenia: 1 500 zł / 3 000 zł / 5 000 zł
  - b) assistance rowerowego



### Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ domu lub mieszkania, których ubezpieczony nie jest właścicielem lub do których nie posiada spółdzielczego prawa własności,
- ✗ domu lub mieszkania, które podlegają obowiązkowi ubezpieczenia od ognia i innych zdarzeń losowych budynków rolniczych,
- ✗ domu lub mieszkania, ruchomości, które służą tylko do prowadzenia działalności gospodarczej,
- ✗ domu lub mieszkania, 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 oraz budowli, które są przeznaczone do rozbiórki lub mają zakaz użytkowania,
- ✗ hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk, kempingów, domów wypoczynkowych, wczasowych, wycieczkowych,
- ✗ budowli pełniących funkcje stodoły, obory, chlewu, kurnika, stajni, magazynu, chłodni,
- ✗ szkód spowodowanych powodzią, która wystąpiła w okresie pierwszych 30 dni od daty rozpoczęcia ochrony.



### Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Główne wyłączenia:

- **dla ubezpieczenia domu lub mieszkania oraz budowli, ruchomości, home assistance, ubezpieczenia od stłuczenia, domu w budowie lub mieszkania w budowie, pakietu rower:**
  - ! szkody spowodowane umyślnie przez ubezpieczonego lub jego osobę bliską,
  - ! szkody spowodowane przez ubezpieczonego lub jego osobę bliską w stanie po użyciu alkoholu, środka odurzającego, substancji psychotropowej lub innej substancji psychoaktywnej,
  - ! szkody, które nie przekraczają 150 zł w momencie ustalenia wysokości odszkodowania (nie dotyczy home assistance oraz assistance rowerowego w ramach pakietu rower),
  - ! następstwa wojny, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, działań wojennych, wojny domowej, strajków, zamieszek, aktów terroru,
- **dla ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym:**
  - ! szkody, które powstały wskutek zdarzeń, które są objęte obowiązkiem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej zgodnie z obowiązującymi przepisami,
  - ! szkody, które powstały, dlatego że ubezpieczony lub jego osoba bliska wykonywały pracę, zawód lub prowadziły działalność gospodarczą,
  - ! szkody, które spowodowały zwierzęta, które ubezpieczony lub jego osoba bliska utrzymują w celach hodowlanych.

– limit świadczeń zależy od rodzaju świadczenia, zgodnie z OWU

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

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

– suma ubezpieczenia z przedziału: 50 000 zł – 3 000 000 zł

– limit odpowiedzialności:

- szkody w materiałach i surowcach, które służą 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
- szkody w instalacjach zewnętrznych, które są niezbędne do użytkowania domu w budowie lub mieszkania w budowie, wraz z przyłączami, które są stałym elementem – maksymalnie do 10 000 zł

b) kradzieży z włamaniem i rabunku jej stałych elementów

– limit odpowiedzialności:

- 5% sumy ubezpieczenia dla domu w budowie lub mieszkania w budowie, nie więcej niż 25 000 zł



## Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

✓ ubezpieczenie obowiązuje na terytorium Polski



## Co należy do obowiązków ubezpieczonego?

gdy zawierasz umowę (jeżeli jesteś jednocześnie ubezpieczonym i ubezpieczającym):

- udzielenie zgodnych z prawdą odpowiedzi na pytania zadane przed zawarciem umowy ubezpieczenia,
- zapłata składowki ubezpieczeniowej (lub jej pierwszej raty).

w okresie, gdy umowa obowiązuje:

- zapłata kolejnych składek ubezpieczeniowych lub ich rat (jeżeli jesteś jednocześnie ubezpieczonym i ubezpieczającym),
- niezwłoczne zgłoszenie Santander Allianz TU S.A. zmian okoliczności, o które zapytaliśmy przy zawarciu umowy ubezpieczenia,
- zapewnianie w sezonie grzewczym należytego ogrzewania nieruchomości (w przypadku domu w budowie lub mieszkania w budowie – o ile działanie takie jest możliwe i celowe),
- przestrzeganie przepisów prewencyjnych, w tym o ochronie przeciwpożarowej, o konserwacji i eksploatacji urządzeń, które są pod Twoim dozorem oraz przeprowadzania wymaganych przeglądów,
- dbanie o konserwację przewodów i urządzeń wodociągowych, wodno-kanalizacyjnych i technologicznych, które są pod Twoim dozorem oraz przeprowadzania wymaganych przeglądów,
- zakręcenie zaworów i spuszczenie wody z rur w przypadku, gdyby utrzymanie parametrów, w tym temperatury, okazało się niemożliwe,
- należyte zabezpieczenie przedmiotu ubezpieczenia,
- zapewnienie konserwacji roweru oraz użytkowanie go zgodnie z zaleceniami instrukcji użytkowania.

gdy powstanie szkoda i wystąpisz z roszczeniem musisz:

- użyć dostępnych środków aby ratować przedmiot ubezpieczenia i zminimalizować rozmiar szkody,
- powiadomić straż pożarną, o ile szkoda tego wymaga i dotyczy pożaru,
- powiadomić policję w przypadku szkód takich jak: kradzież z włamaniem lub rabunek, wandalizm. Zgłoszenie powinno zawierać spis utraconych i uszkodzonych przedmiotów;
- powiadomić administratora, zarządcę domu lub mieszkania w przypadku szkody spowodowanej przez wodę lub przemarzanie,
- zachować bez zmian ubezpieczone przedmioty po szkodzie. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy wykonujesz uzasadnione działania, które zabezpieczają te przedmioty lub ograniczają powiększanie rozmiarów szkody. Dzieje się tak do chwili, kiedy Santander Allianz TU poinformuje Ciebie, że możesz rozpocząć usuwanie skutków szkody;
- dostarczyć Santander Allianz TU dowody w postaci raportów policji, zdjęć, nagrań video, które pokażą rozmiar szkody. Te dowody są niezbędne w sytuacji kiedy podjąłeś działania, które zabezpieczają ubezpieczone przedmioty lub ograniczają powiększanie się szkody;
- najpóźniej 14 dni po powstaniu szkody przedstawić Santander Allianz TU spis zniszczonych i utraconych przedmiotów. Wskazujesz w nim rodzaj, gatunek i markę przedmiotu oraz podajesz ich przybliżoną wartość i rok produkcji;
- umożliwić Santander Allianz TU ustalenie przyczyny powstania szkody oraz określenie jej rozmiaru,
- zgłosić Santander Allianz TU zdarzenie w ciągu 7 dni od dnia, w którym zauważyłeś wystąpienie szkody,
- niezwłocznie zawiadomić o szkodzie odpowiednie służby (pogotowie energetyczne, gazowe, wodno-kanalizacyjne),
- niezwłocznie poinformować Santander Allianz TU, jeżeli rozpoczęło się postępowanie sądowe. Dotyczy to szkody z odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym. W takim przypadku musisz także niezwłocznie dostarczyć Santander Allianz TU orzeczenia sądu lub postanowienia prokuratury.



## Jak i kiedy należy opłacać składki?

Właściciel polisy może wybrać czy będzie płacić 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 przelewem (polecenie zapłaty z konta osobistego właściciela polisy w Santander Bank Polska S.A.).

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

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



## Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Początek ochrony ubezpieczeniowej właściciel polisy wskazuje we wniosku. Początek ochrony ubezpieczeniowej nie może przypadać wcześniej niż następnego dnia po dniu zawarcia umowy. Okres ochrony trwa 12 miesięcy.

Ochrona ubezpieczeniowa przedłuża się na kolejne 12 miesięcy, jeśli ani właściciel polisy, ani Santander Allianz TU S.A. nie złożą oświadczenia o nieprzedłużaniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres.

Ochrona kończy się w jednym z terminów, który wystąpi wcześniej:

- 1) dla ubezpieczonego przedmiotu i zakresu ubezpieczenia w 12-miesięcznym okresie ochrony:
  - a) z chwilą, kiedy suma ubezpieczenia się wyczerpie,
  - b) z chwilą, kiedy wystąpi szkoda całkowita,
  - c) z dniem, który poprzedza obowiązywanie zmian w umowie,
- 2) z dniem rozwiązania umowy.

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

Sytuacja, która rozwiązuje umowę	Termin rozwiązania umowy
1) Właściciel polisy lub Santander Allianz TU składają oświadczenie o nieprzedłużaniu umowy	ostatni dzień 12-miesięcznego okresu ochrony
2) Właściciel polisy nie opłacił kolejnej raty składki w dodatkowym 7-dniowym terminie, który Santander Allianz TU wskazało 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 Santander Allianz TU otrzymało oświadczenie o odstąpieniu
4) Właściciel polisy lub Santander Allianz TU wypowiedzieli umowę	dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu
5) Przeniosłeś Twoje prawa do domu lub mieszkania, domu w budowie lub mieszkania w budowie na nabywcę	chwila przeniesienia praw na nabywcę
6) Spadkobiercy, po Twojej śmierci, przenieśli prawa do domu lub mieszkania, domu w budowie lub mieszkania w budowie na nabywcę	chwila przeniesienia praw na nabywcę
7) Wystąpiła szkoda całkowita w domu lub mieszkaniu, domu w budowie lub mieszkaniu w budowie	chwila, 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 terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku zawarcia umowy przez telefon lub internet – w terminie 30 dni od dnia, w którym Santander Allianz TU poinformowało właściciela polisy o zawarciu tej umowy – bez podania przyczyny,
- wypowiedzieć ją w każdym czasie – bez podania przyczyny,
- zgłosić chęć nieprzedłużania umowy na kolejny 12-miesięczny okres ubezpieczenia.

Rozwiązanie umowy właściciel polisy może zgłosić:

- w Santander Bank Polska S.A.,
- w Santander Allianz TU S.A.

# Ubezpieczenie Locum Comfort



## Informacje dodatkowe

Niniejszy dokument jest wyłącznie materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części umowy ubezpieczenia i Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Locum Comfort. Pełne informacje o ubezpieczeniu znajdziesz we wniosko-polisie, Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym i w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort o sygnaturze LCC/IDD/05/04/2024.



### Ubezpieczyciel/ Przedsiębiorstwo:

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: Santander Allianz TU S.A.), 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 TU S.A. 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 jednocześnie ubezpieczającym i ubezpieczonym. Ubezpieczony jest wskazany we wniosko-polisie.

Jako ubezpieczony musisz 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

Wysokość składki ubezpieczeniowej jest ustalana zgodnie z taryfą składek Santander Allianz TU S.A., która obowiązuje w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki ubezpieczeniowej może ulec zmianie w przypadku, gdy właściciel polisy wprowadzi zmiany w umowie ubezpieczenia.

Wysokość składki ubezpieczeniowej lub jej rat, wraz z terminami ich płatności, Santander Allianz TU S.A. wskazuje we wniosko-polisie.

Właściciel polisy jest zobowiązany do zapłaty składki i jest to jedyny koszt, jaki ponosi.



### Zasady ustalania wysokości odszkodowania i realizacji świadczenia

Wysokość odszkodowania odpowiada wartości szkody na dzień, w którym ta szkoda wystąpiła. Kwota ta nie będzie wyższa niż suma ubezpieczenia dla danego przedmiotu ubezpieczenia, w którym wystąpiła szkoda.

Wysokość odszkodowania Santander Allianz TU S.A. ustala w sposób, który Ty lub poszkodowana osoba trzecia wybierze, na podstawie:

- kosztorysu sporządzonego przez Santander Allianz TU S.A. albo
- rachunków kosztów, które Ty lub poszkodowana osoba trzecia ponieśliście, wraz z kosztorysem, który Ty lub osoba trzecia przedstawicie. Santander Allianz TU S.A. nie pokrywa kosztów sporządzenia tego kosztorysu.

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

W przypadku szkody całkowitej w domu, budowli, domu w budowie, która powstała w następstwie zdarzeń losowych, wartość odszkodowania Santander Allianz TU S.A. ustala:

- 1) w wartości nowej – gdy ich wiek w dniu powstania szkody nie przekracza 40 lat,
- 2) w wartości nowej pomniejszonej o procent rzeczywistego zużycia - gdy ich wiek w dniu powstania szkody przekracza 40 lat.

W przypadku szkody całkowitej w mieszkaniu lub mieszkaniu w budowie, która powstała w następstwie zdarzeń losowych, wartość odszkodowania Santander Allianz TU S.A. ustala w wartości rynkowej.

W przypadku szkody, która powstała w następstwie kradzieży z włamaniem i rabunku stałych elementów, wartość odszkodowania Santander Allianz TU S.A. ustala w wartości nowej pomniejszonej o procent rzeczywistego zużycia.

W przypadku szkody częściowej w domu lub mieszkaniu, budowli, domu w budowie lub mieszkaniu w budowie, jeśli wybrałeś kosztorysowy sposób rozliczenia szkody, wysokość odszkodowania Santander Allianz TU S.A. ustala według wartości nowej. Wysokość tę Santander Allianz TU S.A. ustala zgodnie z zasadami, które są określone w „Środowiskowych metodach kosztorysowania robót budowlanych” opracowanych przez Stowarzyszenie Kosztorysantów Budowlanych i Zrzeszenie Biur Kosztorysowania Budowlanego. Koszt naprawy lub remontu nie może przekroczyć wartości ubezpieczonego przedmiotu przed powstaniem szkody.

Jeżeli szkoda dotyczy także:

- 1) części wspólnych budynku, w którym znajduje się mieszkanie lub
- 2) części wspólnych domu,

wysokość tej szkody Santander Allianz TU S.A. ustala jako procent całkowitej wartości szkody, który odpowiada procentowi, w jakim przystępuje Tobie udział w częściach wspólnych.

Ty, właściciel polisy lub Twoje osoby bliskie nie możecie uznać lub zaspokoić roszczenia poszkodowanej osoby trzeciej. Nie możecie też zawrzeć z nią ugody bez wcześniejszej zgody Santander Allianz TU S.A.

W przypadku szkody w ruchomościach, rowerze lub przedmiotach, które są objęte ubezpieczeniem od stłuczenia, wysokość odszkodowania Santander Allianz TU S.A. ustala według wartości nowej.

Odszkodowanie może też uwzględniać uzasadnione koszty dodatkowe w określonych limitach.

W przypadku zdarzenia z zakresu home assistance lub pakiet rower – assistance rowerowy – Centrum Pomocy przystępuje do zorganizowania i realizacji świadczenia, a koszty, do których pokrycia będzie zobowiązane, pokrywa bezpośrednio wystawcom rachunków.

Jeżeli:

- Centrum Pomocy nie przystąpi do realizacji świadczenia w ciągu 2 godzin, od kiedy zgłosiłeś zdarzenie lub
- Centrum Pomocy nie przystąpi do realizacji świadczenia w terminie wskazanym w OWU lub w innym terminie, który z Centrum Pomocy ustalił z Tobą,
- zlecisz, po uzyskaniu wcześniej zgody Centrum Pomocy, aby świadczenie zrealizowała inna osoba, Santander Allianz TU S.A. zwróci koszty, które poniosłeś w celu realizacji świadczenia.



## Podmioty uprawnione do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego

Odszkodowanie z tytułu ubezpieczenia:	należy jest:
<b>domu, mieszkania, budowli, domu w budowie lub mieszkania w budowie, ruchomości, pakietu rower (w zakresie rabunku roweru poza miejscem ubezpieczenia), ubezpieczenia od stłuczenia</b>	<b>ubezpieczonemu</b> , chyba że: <ul style="list-style-type: none"><li>• jest jedną z osób, którym przysługuje prawo do domu lub mieszkania, budowli, domu w budowie, mieszkania w budowie. Wtedy Santander Allianz TU S.A. wypłaci ubezpieczonemu odszkodowanie w całości, jeśli wszystkie pozostałe osoby, którym przysługuje to prawo, zgodzą się na to na piśmie;</li><li>• ubezpieczony upoważni inną osobę do otrzymania odszkodowania. Wtedy Santander Allianz TU S.A. wypłaci odszkodowanie tej osobie;</li><li>• ubezpieczony scedował prawo do odszkodowania. Wtedy Santander Allianz TU S.A. wypłaci odszkodowanie cesjonariuszowi.</li></ul>
<b>odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym</b>	<b>poszkodowanej osobie trzeciej</b>
<b>Świadczenie z ubezpieczenia:</b>	<b>organizowane i realizowane jest odpowiednio:</b>
<b>home assistance</b>	<b>ubezpieczonemu lub jego osobom bliskim</b>
<b>assistance rowerowego w ramach pakietu rower</b>	<b>ubezpieczonemu lub jego osobom bliskim</b>

Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu umowy ubezpieczenia nie jest opodatkowane.



## Analiza potrzeb

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia bank bada Twoje potrzeby. Jeśli zmienią się one w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, poinformuj go o tym. Możesz to zrobić w oddziale lub na infolinii banku (nr +1999, koszt zgodny z taryfą Twojego operatora).



## Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz TU S.A.

Najważniejsze wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zostały wskazane w Dokumencie zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym. Pełen katalog wyłączeń i ograniczeń znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort.



## Zgłoszenie szkody

Zdarzenie ubezpieczeniowe (inne niż home assistance i pakiet rower – assistance rowerowy) można zgłosić:

- online: przez [www.santander.pl](http://www.santander.pl)
- telefonicznie: pod numerem telefonu: 801 888 188 lub 22 557 44 71 (opłata zgodna z taryfą danego operatora),
- korespondencyjnie: na adres mailowy: [roszczenia.locum@santander.allianz.pl](mailto:roszczenia.locum@santander.allianz.pl) lub na adres:

Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
Roszczenia Majątkowe  
ul. Inflancka 4B  
00-189 Warszawa

W celu skorzystania z usługi home assistance i pakiet rower – assistance rowerowy, należy niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy, dzwoniąc pod numer +48 (22) 575 95 24 (koszt połączenia zgodny z taryfą danego operatora), czynny całą dobę.

Informacje o dokumentach jakie należy złożyć wraz ze zgłoszeniem roszczenia znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Locum Comfort oraz na stronie [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl)



## Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące umowy ubezpieczenia powinny być kierowane do Santander Allianz TU S.A. Reklamacje można:
  - a) złożyć na piśmie – osobiście u nas lub w Santander Allianz TU S.A.,
  - b) wysłać listem na adres Santander Allianz TU S.A. 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](mailto:obsługa.klienta@santander.allianz.pl)
  - d) zgłosić ustnie – przez telefon lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Santander Allianz TU S.A. lub u nas, Santander Allianz TU S.A. rozpatruje reklamacje niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

Jeśli, w szczególności złożonych przypadkach, Santander Allianz TU S.A. nie będzie mógł odpowiedzieć na reklamację w terminie 30 dni, poinformuje:

- a) dlaczego odpowiedź się opóźnia,
  - b) jakie okoliczności musi jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
  - c) jaki jest nowy termin odpowiedzi. Termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym Santander Allianz TU S.A. otrzymało reklamację.
2. Reklamacje, skargi niezwiązane z ochroną ubezpieczeniową można złożyć do banku.  
Reklamację można złożyć:
    - a) elektronicznie – napisz do nas w bankowości internetowej i mobilnej, jeśli korzystasz z tych usług,
    - b) telefonicznie – zadzwoń pod numer 1 9999 lub do naszej placówki (koszt połączenia będzie zgodny z taryfą Twojego operatora),
    - c) osobiście – przyjdź do naszej dowolnej placówki,

- d) pisemnie – napisz do nas:
- na adres naszej siedziby lub do naszej placówki,
  - na nasz adres doręczeń elektronicznych: AE:PL-10627-95023-GADAI-17.

Adresy oraz numery telefonów znajdziesz 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 bankowi do sądu powszechnego właściwego dla siedziby banku lub siedziby oddziału banku (jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności), lub miejsca wykonania umowy. Powództwo o roszczenie, które wynika z czynności bankowej przeciwko bankowi 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](http://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](http://www.rf.gov.pl).

Dodatkowo:

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



## Obowiązki banku wobec klienta

Bank powinien:

1. udostępnić klientowi pełnomocnictwo przy pierwszej czynności, która należy do zakresu działalności agencyjnej,
2. przed zawarciem umowy ubezpieczenia uzyskać od klienta wszelkie informacje, które umożliwią agentowi określenie jego wymagań i potrzeb,
3. proponować klientowi produkt ubezpieczeniowy zgodny jego wymaganiami i potrzebami,
4. ustalać ryzyka, które klient chce objąć ochroną ubezpieczeniową oraz zwracać klientowi szczególną uwagę na ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela,
5. poinformować klienta przed zawarciem umowy:
  - a) czy występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, czy ubezpieczającego,
  - b) na rzecz ilu i jakich zakładów działa,
  - c) o firmie, pod którą wykonuje działalność agencyjną, adresie jej siedziby oraz o tym, że jest 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 otrzymuje,
  - f) o możliwości złożenia przez klienta reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązywania sporów,
  - g) o posiadanych akcjach lub udziałach zakładu ubezpieczeń uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, oraz w przypadku agenta ubezpieczeniowego będącego osobą prawną, o akcjach lub udziałach agenta ubezpieczeniowego posiadanych przez zakład ubezpieczeń, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników,
  - h) że nie może zawrzeć umowy ubezpieczenia, w sytuacji gdy nie spełnia on warunków niezbędnych do objęcia go ochroną ubezpieczeniową,
  - i) o możliwości rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
6. udostępnić klientowi przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia ogólne warunki ubezpieczenia, informacje o produkcie ubezpieczeniowym, informacje dodatkowe, które to dokumenty zawierają informacje o:
  - a) jego prawach i obowiązkach związanych z udzielaniem ochrony ubezpieczeniowej,
  - b) obowiązkach agenta i ubezpieczyciela;
7. umożliwić klientowi samodzielne dochodzenia roszczenia.