Materiał uzupełniający – informacja dla ubezpieczonego

W tym materiale, gdy w treści piszemy:

- „my” (np. nas, nam) – mamy na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, jako ubezpieczającego w ramach zawartych umów ubezpieczeń grupowych,
- naszej stronie internetowej - mamy na myśli www.aliorbank.pl,
- „Ty” (np. Ciebie, Twój, Was) – mamy na myśli osobę, która przystąpiła do ubezpieczenia grupowego jako ubezpieczony.

Część 1. – podstawowe informacje

1. Umowę grupowego ubezpieczenia zawieramy my – jako ubezpieczający, z zakładem lub towarzystwem ubezpieczeń – jako ubezpieczycielem. Ty przystępujesz do umowy ubezpieczenia jako ubezpieczony.
2. Zawarliśmy umowy ubezpieczenia grupowego z ubezpieczycielami:
   1) AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie,
   2) Inter Partner Assistance S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie.
3. Zasady, na jakich ubezpieczyciel obejmie Cię ochroną, określają ogólne warunki ubezpieczenia, szczególne warunki ubezpieczenia lub warunki ubezpieczenia (dalej: OWU).
4. Jeśli przystąpisz do umowy ubezpieczenia grupowego – nie wpłynie to na dostępność ani koszt naszych produktów bankowych powiązanych z danym ubezpieczeniem, w tym.:
   1) konta osobistego,
   2) karty kredytowej lub debetowej.
5. Nie otrzymujemy wynagrodzenia z tytułu oferowania ubezpieczeń grupowych.
6. Nie występujemy jednocześnie w roli ubezpieczającego i agenta ubezpieczeniowego.

Część 2. – nasze obowiązki jako ubezpieczającego

1. Mamy obowiązek:
   1) przed przystąpieniem do ochrony ubezpieczeniowej przekazać Ci dokumenty ubezpieczeniowe, przede wszystkim OWU oraz ustandaryzowany dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym (IPID),
   2) poinformować ubezpieczyciela, że zgłosiliśmy Ciebie jako ubezpieczonego do umowy ubezpieczenia.
   3) zapłacić składkę za każdego ubezpieczonego za okres, w którym obejmuje Cię ochrona z umowy ubezpieczenia.
2. Mamy obowiązek poinformować Cię:
   1) o warunkach objęcia ochroną i możliwości złożenia rezygnacji,
   2) o naszej roli i naszych obowiązkach jako ubezpieczającego,
   3) o Twoich prawach i obowiązkach jako ubezpieczonego,
   4) o obowiązkach ubezpieczyciela,
   5) o wpływie ubezpieczenia na koszt i dostępność naszego produktu,
3. Mamy także obowiązek udzielić Ci odpowiedzi na Twoje pytania i wątpliwości związane z ubezpieczeniem.
4. Pozostałe nasze obowiązki jako ubezpieczającego znajdziesz w OWU.

Część 3. – Twoje prawa i obowiązki jako ubezpieczonego

1. Masz prawo zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej w każdej chwili i bez żadnych kosztów. Aby to zrobić, złóż pisemne oświadczenie w naszej placówce lub w inny uzgodniony z nami sposób – w zależności od umowy ubezpieczenia do jakiej przystępujesz.
2. Jeśli wystąpi zdarzenie objęte ubezpieczeniem lub w razie konieczności skorzystania z usługi assistance, Ty lub inna osoba występująca w Twoim imieniu macie obowiązek jak najszybciej poinformować o tym

ubezpieczyciela. Szczegółowe informacje o tym, w jaki sposób zgłosić zdarzenie oraz co powinno zawierać, znajdziesz w OWU.

3. Masz obowiązek pomóc ubezpieczycielowi określić zasadność roszczeń i wysokość świadczeń. Aby to zrobić musisz udzielić wymaganych przez niego informacji lub dostarczyć niezbędne dokumenty.
4. Twoje prawa i obowiązki jako ubezpieczonego znajdziesz w OWU.

Część 4 – obowiązki ubezpieczyciela

1. Jeśli roszczenie będzie zasadne (zgodnie z zapisami OWU) ubezpieczyciel ma obowiązek wypłacić Ci świadczenie w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia roszczenia. Jeśli nie będzie możliwe wyjaśnienie, świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
2. Pozostałe obowiązki ubezpieczyciela znajdziesz w OWU.

Część 5 – reklamacje

1. Reklamację na nasze usługi w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową możesz zgłosić:
   1) osobiście – w naszej dowolnej placówce (na piśmie lub ustnie do protokołu),
   2) telefonicznie – pod numerem 12 370 70 00 lub 799 608 502,
   3) elektronicznie:
      a) w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej– jeśli masz do nich dostęp,
      b) na nasz adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
   4) listownie (na piśmie) – na nasz adres korespondencyjny.
2. Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci listownie (na piśmie) na Twój adres korespondencyjny i dodatkowo umieścimy ją w bankowości internetowej oraz mobilnej – jeśli masz do nich dostęp. Gdy wyślemy Ci odpowiedź na reklamację, otrzymasz od nas SMS z taką informacją.
   Na Twój wniosek odpowiedź możemy Ci wysłać innym kanałem niż pismo – na e-mail. Zrobimy to, jeśli został nam przez Ciebie podany adres mailowy i masz aktywną bankowość internetową lub mobilną.
3. Reklamację rozpatrujemy najszybciej, jak to możliwe – do 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania.
4. W szczególnie trudnych przypadkach na Twoją reklamację możemy odpowiedzieć później. W tych przypadkach, wskażemy Ci:
   1) przyczynę opóźnienia,
   2) okoliczności, które muszą zostać ustalone, abyśmy mogli ją rozpatrzyć,
   3) przewidywany termin, w jakim ją rozpatrzymy i udzielimy Ci odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację.
5. Możemy Cię prosić o przekazanie informacji lub dokumentów, które będą nam potrzebne w czasie rozpatrywania reklamacji, np. wydruków z terminala, rachunków, faktur, pisemnych oświadczeń.
6. Możesz odwołać się od naszej decyzji. Aby to zrobić, możesz:
   1) złożyć nową reklamację;
   2) napisać pismo do Rzecznika Klienta Alior Banku i złożyć je:
      a) listownie (na piśmie) – na nasz adres korespondencyjny z dopiskiem: „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
      b) osobiście – w naszej dowolne placówce. W tym przypadku pozostaw pismo z dopiskiem „Rzecznik Klienta Alior Banku”,
      c) elektronicznie – na adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21

      Szczegółowe informacje, jak złożyć odwołanie do Rzecznika Klienta, znajdziesz na stronie: www.aliorbank.pl/dodatkowe-informacje/informacje/reklamacje
   3) złożyć wniosek w trybie reklamacji lub pozasądowego rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego – Wniosek w postępowaniu pozasądowym podlega opłacie. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może Cię zwolnić z opłaty. Jeśli tego nie zrobi i jej nie wpłacisz, Rzecznik nie rozparzy Twojego wniosku i zwróci Ci go. Wniosek możesz złożyć:
      a) elektronicznie:
         - przez platformę ePUAP,

- na adres do e-doręczeń Rzecznika Finansowego: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15,

b) listownie (na piśmie) na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa.

Dodatkowe informacje znajdziesz na stronie internetowej https://rf.gov.pl/.

4) pozwać Alior Bank SA: do sądu rejonowego – w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu wynosi do stu tysięcy złotych albo do sądu okręgowego – w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu przekracza sto tysięcy złotych. Możesz pozwać Alior Bank SA do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Woli w Warszawie, do Sądu Okręgowego w Warszawie lub do sądu właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania lub do sądu właściwego dla miejsca wykonania umowy.

7. Gdy otrzymamy wezwanie od Rzecznika Finansowego, weźmiemy udział w postępowaniu.
8. Możesz też zgłosić reklamację w zakresie związanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową do ubezpieczyciela, zgodnie z zapisami zawartymi w OWU.

Szczegółowe informacje o zakresie ubezpieczenia, w tym o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności ubezpieczyciela znajdziesz w aktualnych OWU. OWU umieściliśmy na naszej na stronie w zakładce „Dokumenty” oraz zakładkach dotyczących naszych produktów. Zapoznaj się z nimi przed przystąpieniem do ochrony ubezpieczeniowej.