

Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji oraz zmian mających zastosowanie do OWU zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance dedykowanych posiadaczom kart kredytowych Alior Bank MasterCard Gold zwanych dalej OWU, mających zastosowanie do Umowy Grupowego Ubezpieczenia Assistance Klientów Alior Bank S.A., zwanej dalej Umową, zawartej pomiędzy Alior Bank S.A., zwanym dalej Ubezpieczającym na rachunek Ubezpieczonych, a AGA International S.A. Oddział w Polsce (dawniej Mondial Assistance International AG S.A. Główny Oddział w Polsce) zwanym dalej Ubezpieczycielem

I. REKLAMACJA i ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony z umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercy mogą złożyć do AGA International S.A. Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa w formie:
 - a) ustnej – telefonicznie na numer telefonu: 22 522 26 40 (dostępny w dni robocze w godzinach 8-16) albo osobiście do protokołu w siedzibie Ubezpieczyciela,
 - b) pisemnej - przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela,
 - c) elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl.
2. AGA International S.A. Oddział w Polsce rozpatrzy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany w formie pisemnej.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamację odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
4. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora AGA International S.A. Oddział w Polsce. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej.

5. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercom przysługuje prawo do wnioskowania o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu z Ubezpieczycielem przez Rzecznika Finansowego.

Komentarz:
Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
tel. +48 22 333-73-26 - Recepcja
+48 22 333-73-27 - Recepcja
fax +48 22 333-73-29
www.rf.gov.pl
Infolinia Konsumentka
Infolinia prowadzona przez Federację Konsumentów
telefon: 800 007 707 (od poniedziałku do piątku w godz. 9:00-17:00)
e-mail: info@federacja-konsumentow.org.pl

6. Prawem właściwym dla OWU jest prawo polskie.
7. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczycielem, Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, Uprawnionym z umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercami jest język polski.
8. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia można rozwiązać polubownie za pośrednictwem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Sądu Polubownego przy Rzeczniku Finansowym, co wymaga zgody Ubezpieczyciela.

Komentarz:
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
Departament Ochrony Klientów
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel. 22 26 24 054
sad.polubowny@knf.gov.pl
www.knf.gov.pl
Sąd Polubowny przy Rzeczniku Finansowym
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
tel. +48 22 333-73-26 - Recepcja
+48 22 333-73-27 - Recepcja
fax +48 22 333-73-29
www.rf.gov.pl

9. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia. .

10. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

II. POZOSTAŁE ZMIANY w OWU

1. **Jeżeli w OWU występuje Uposażony lub inny Uprawniony pojęcia te zastępuje się pojęciem Uprawniony z umowy ubezpieczenia** – uprawniony do żądania spełnienia przez Ubezpieczyciela świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia, który został wskazany imiennie na piśmie przez Ubezpieczającego, a w razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek przez Ubezpieczonego, jako upoważniony do odbioru należnego świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego, w ramach ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków. W przypadku niewskazania imiennie Uprawnionego z umowy ubezpieczenia – świadczenie przysługuje członkowi rodziny według następującej kolejności:
 - a) współmałżonek,
 - b) dzieci,
 - c) rodzice,
 - d) krewni powołani do dziedziczenia z mocy ustawy.
2. **Zawiadomienie o wystąpieniu szkody, zdarzenia losowego, zdarzenia ubezpieczeniowego lub innego zdarzenia powodującego odpowiedzialność Ubezpieczyciela** może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak Uprawniony z umowy ubezpieczenia.
3. Jeżeli umowa ubezpieczenia zawierana jest na cudzy rachunek i składka finansowana jest przez UBEZPIECZONEGO, UBEZPIECZAJĄCY jest zobowiązany doręczyć UBEZPIECZONEMU warunki umowy przed wyrażeniem zgody przez UBEZPIECZONEGO na finansowanie kosztu składki ubezpieczeniowej.
4. **Przesłanki, sposób oraz termin wypowiedzenia umowy ubezpieczenia (jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia przewidują taką możliwość):**

Umowa grupowego ubezpieczenia została zwarta na czas nieokreślony z możliwością jej rozwiązania z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron bez zachowania terminu wypowiedzenia z przyczyn, którymi mogą być niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Umowy przez drugą Stronę wynikające z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa.
5. **Przesłanki, sposób oraz termin wystąpienia z umowy ubezpieczenia grupowego:**

Ubezpieczony ma prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie trwania ubezpieczenia. W tym celu Ubezpieczony powinien złożyć Ubezpieczającemu pisemne oświadczenie o rezygnacji, zawierające dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Ubezpieczonego oraz prośbę o zaniechanie objęcia ochroną z tytułu ubezpieczeń określonych w OWU. W przypadku złożenia

oświadczenia o rezygnacji ochrona ubezpieczeniowa kończy się 30 dnia licząc od dnia, w którym rezygnacja wpłynęła do Ubezpieczającego.

6. Termin i sposób odstąpienia od umowy ubezpieczenia:

Art. 812 § 4 KC

Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

7. Ogólne Warunki Ubezpieczenia Ubezpieczyciel zamieszcza na swojej stronie internetowej.

Zapraszamy na stronę: www.againternationalowu.pl

INFORMACJA/SKOROWIDZ DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA,

Assistance dedykowanych posiadaczom kart kredytowych Alior Bank

MasterCard Gold

zgodnie z art. 17 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

Rodzaj informacji	Nr zapisu
1. przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	§ 1 ust. 4-6, § 3 ust. 2, § 4 ust. 1, ust. 1 (interwencja specjalisty), 4, 7-8, 13, 16-17, 20, 22-23, § 5 ust. 1, 2, 4, 7, 11, 16, § 6 ust. 1, 2, 6, 7, § 7 ust. 1-3, § 8 ust. 1, pierwszy ust. 3, drugi ust. 2, ust. 4, 6. § 9 ust. 1-4, 10, 11, § 10 ust. 1-3, 9-11, § 11 ust. 1, 3-8, § 12 ust. 1, 3-5.
2. ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 1 ust. 7, § 3 ust. 1, 3-4, § 4 ust. 2-3, 5-6, 9-10, 12, 14-15, 18-19, 21, 24-32, § 5 ust. 3, 5, 6, 8-10, 12-15, 17-20, § 6 ust. 3-5, § 7 ust. 4-6,

	<p>§ 8 ust. pierwszy ust. 2, drugi ust. 3,</p> <p>§ 9 ust. 5-8,</p> <p>§ 10 ust. 4-8,</p> <p>§ 11 ust. 2, 9-12, 14-16,</p> <p>§ 12 ust. 2,</p> <p>§ 13 ust. 4-5.</p>
--	--