

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 OWU LCC/IND/12/04/2025.



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 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 TU S.A. określa wysokość odszkodowania w sposób, który Ty lub poszkodowana osoba trzecia wybierzesz, 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.

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 statych 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 zgłosiłeś 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 TU S.A. zwróci Ci koszty, które poniosłeś 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 TU S.A. 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 TU S.A. 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 +1999, koszt zgodny z taryfą Twojego operatora).



Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Santander Allianz TU S.A.

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 22 557 44 71. Infolinia 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 dzwonić 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.