

## **Informacja dotycząca procedury składania i rozpatrywania reklamacji oraz zmiany wprowadzone do OWU zgodnie z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej**

do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance dla użytkowników kart debetowych i kart kredytowych World Business MasterCard wydanych przez Alior Bank S.A., zwanych dalej OWU, dedykowanych posiadaczom kart World Business MasterCard, 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 SA Oddział w Polsce zwaną dalej Ubezpieczycielem, przyjęte Uchwałą Dyrekcji Generalnej AGA International S.A. Oddział w Polsce U/046/2012 z dnia 23 listopada 2012 r., wchodzą w życie z dniem 26 listopada 2012 r.

### **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 Dyrekcji 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. Dyrekcja 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 Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Na wniosek składającego reklamacje odpowiedź może być wysłana pocztą elektroniczną.
4. Składającemu reklamacje 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 rozstrzygnięcia 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](http://www.rf.gov.pl)

Infolinia Konsumentcka

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](mailto:info@federacja-konsumentow.org.pl)

6. Prawem właściwym dla niniejszego OWU jest prawo polskie.
7. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Ubezpieczycielem, Ubezpieczającym, Ubezpieczonym, Uposażonym, innym 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](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl)

[www.knf.gov.pl](http://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](http://www.rf.gov.pl)

9. Spory wynikające z umowy ubezpieczenia można rozwiązać na drodze postępowania sądowego poprzez wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego. Pozwanym

powinien być Ubezpieczyciel, tj. AGA International S.A. z siedzibą w Paryżu Oddział w Polsce zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000189340, NIP 107-00-00-164, z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewska 50B. Ubezpieczonemu przysługuje prawo wyboru właściwego sądu powszechnego, może to być sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczyciela lub sąd właściwy dla siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, 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. **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 zdarzenia losowego** może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak Uprawniony z umowy ubezpieczenia.
3. **Przesłanki, sposób oraz termin wypowiedzenia umowy ubezpieczenia (jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia przewidują taką możliwość):**  
Nie dotyczy
4. **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 oświadczenia o rezygnacji, zawierające dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Ubezpieczonego oraz prośbę o zaniechanie objęcia ochroną z tytułu ubezpieczeń określonych w niniejszych OWU. W przypadku złożenia oświadczenia o rezygnacji ochrona ubezpieczeniowa kończy się 30 dnia licząc od dnia, w którym rezygnacja wpłynęła do Ubezpieczającego.
5. **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.

6. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia Ubezpieczyciel zamieszcza na swojej stronie internetowej.**

Zapraszamy na stronę: [www.againternationalowu.pl](http://www.againternationalowu.pl)

**INFORMACJA/SKOROWIDZ DO OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA,  
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	§ 3, § 4, § 5, § 6.
2. ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 9, § 10, § 11 ust. 3-4, § 12 ust. 2-3.
3. koszty oraz inne obciążenia potrącane ze składek ubezpieczeniowych, z aktywów ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych lub poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych	nie dotyczy
4. wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wartości wykupu nie przysługuje	nie dotyczy