

KARTA PRODUKTU

Ubezpieczenie Nieruchomości Stanowiących Zabezpieczenie Kredytu Hipotecznego

(dotyczy usług Raiffeisen Polbank w ramach działalności przejętej przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A.)

W Karcie produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Nieruchomości Stanowiących Zabezpieczenie Kredytu Hipotecznego („OWU”). Karta produktu nie jest elementem Umowy Ubezpieczenia, ani materiałem marketingowym. Karta produktu została przygotowana przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. we współpracy z Towarzystwem Ubezpieczeń Europa S.A. na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Decyzję o zawarciu Umowy Ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, przede wszystkim z OWU, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.

Jeśli informacje dotyczące produktu ubezpieczeniowego zawarte w OWU lub Karcie Produktu są dla Państwa niejasne, albo istnieją wątpliwości, czy produkt jest dla Państwa odpowiedni, prosimy skorzystać z usług profesjonalnego doradcy, który udzieli pomocy.

Ubezpieczenie indywidualne dla Klientów Banku BGŻ BNP Paribas S.A.

Ubezpieczający:	Kredytobiorca, a w przypadku Współkredytobiorców jeden z nich, zawierający z Ubezpieczycielem Umowę Ubezpieczenia na zasadach określonych w OWU
Ubezpieczony:	Właściciel Nieruchomości lub Kredytobiorca, który posiada prawo do Nieruchomości (Nieruchomość stanowi jego własność / współwłasność lub przysługuje mu odpowiednio własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej), na której hipoteka stanowi zabezpieczenie Umowy/ów Kredytu i który został objęty ochroną ubezpieczeniową
Ubezpieczyciel:	Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.
Forma ubezpieczenia:	Ubezpieczenie indywidualne
Agent ubezpieczeniowy:	Bank BGŻ BNP Paribas S.A.

1. Zakres ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest w zależności od wybranego Wariantu Ubezpieczenia:

- ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych, (w wariantach: I, II, III)
- ubezpieczenia Ruchomości domowych od Pożaru i innych Zdarzeń losowych (w wariantach II, III)
- ubezpieczenia Ruchomości domowych od Kradzieży z włamaniem (w wariantach II, III)
- ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w związku z posiadaniem Nieruchomością (w wariantach III, IV).

2. Suma ubezpieczenia/wysokość świadczeń przysługujących Ubezpieczonemu/Zasady ustalania wysokości świadczenia należnego z tytułu Umowy Ubezpieczenia

W ramach Ubezpieczenia Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych oraz Ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych wraz z ich Stałymi elementami określana jest w Systemie sum stałych i nie może przekroczyć 3.000.000 zł (słownie: trzy miliony złotych).

Szczegółowe informacje dotyczące sumy ubezpieczenia, obliczania wysokości odszkodowania Ubezpieczenia Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych oraz Ubezpieczenia Ruchomości domowych od Pożaru i innych Zdarzeń losowych są zawarte w § 13-14 oraz § 18-19 OWU.

W ramach Ubezpieczenia Ruchomości domowych od Pożaru i innych Zdarzeń losowych oraz Ruchomości domowych od kradzieży z włamaniem:

1. Suma ubezpieczenia określana jest w Systemie pierwszego ryzyka.
2. Suma ubezpieczenia uzależniona jest od wybranego wariantu: Wariant II: 10 000 zł, Wariant III: 30 000 zł Wariant IV: 50 000 zł

Szczegółowe informacje dotyczące sumy ubezpieczenia, limitów odpowiedzialności oraz obliczania odszkodowania Ubezpieczenia Ruchomości domowych od kradzieży z włamaniem są zawarte w § 22-23 oraz § 27-28 OWU.

W ramach Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej:

W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej suma gwarancyjna dotyczy łącznie wszystkich Szkód rzeczowych i Szkód osobowych zaistniałych w okresie ubezpieczenia i wynosi 50 000 zł na jedną i wszystkie szkody.

Szczegółowe informacje dotyczące sumy gwarancyjnej, limitów odpowiedzialności oraz ustalania odszkodowania Ubezpieczenia Ruchomości domowych od kradzieży z włamaniem są zawarte w § 31-32 OWU.

3. Sposób opłacania składki

Do zapłaty składki zobowiązany jest Ubezpieczający. Składka opłacana jest za dany okres odpowiedzialności (Miesiąc ubezpieczenia).

Termin zapłaty składki w przypadku gdy Wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia został złożony:

- przed lub w dniu uruchomienia Kredytu za pierwszy Miesiąc ubezpieczenia w dniu uruchomienia Kredytu, a za każdy kolejny Miesiąc ubezpieczenia w dniu płatności kolejnej Raty Kredytu;
- po uruchomieniu Kredytu za pierwszy oraz każdy kolejny Miesiąc ubezpieczenia w dniu płatności Raty Kredytu.

4. Okres Ochrony ubezpieczeniowej (zasady kontynuacji lub jej wznowienia) – zgodnie z postanowieniami §5 OWU

Pierwszy okres ubezpieczenia (okres odpowiedzialności) rozpoczyna się:

1. w przypadku, gdy Ubezpieczający złoży wniosek o zawarcie Umowy Ubezpieczenia przed dniem, w którym nastąpiło uruchomienie Kredytu (pierwszej transzy) – z chwilą uruchomienia Kredytu (pierwszej transzy), jednak nie wcześniej niż po opłaceniu składki i trwa do najbliższego dnia płatności raty Kredytu następującego po dniu złożenia wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia, lub
2. w przypadku, gdy Ubezpieczający złoży Wniosek o zawarcie Umowy Ubezpieczenia po dniu, w którym nastąpiło uruchomienie Kredytu (pierwszej transzy) – od najbliższego dnia płatności raty Kredytu następującym po dniu złożenia wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż po opłaceniu składki i trwa przez miesiąc za który została opłacona składka (**Miesiąc ubezpieczenia**).

5. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zgodnie z § 9 -12, 21, 30, 35

Poniżej przykłady wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela w ramach OWU:

1. Ubezpieczenie nie obejmuje Szkód powstałych w przedmiocie ubezpieczenia:
 - 1) przeznaczonym do rozbiórki na podstawie decyzji właściwego organu administracji,
 - 2) zbudowanym niezgodnie z zatwierdzoną przez uprawnione organy dokumentacją (jeżeli zatwierdzenie było wymagane) lub bez wymaganych zezwoleń,
 - 3) nieużytkowanym przez okres powyżej 60 dni, chyba że TU Europa S.A., po otrzymaniu o tym informacji, potwierdziło pisemnie istnienie ochrony ubezpieczeniowej, wyłączenie nie dotyczy Nieruchomości w budowie (przebudowie), skonfiskowanym, zajętem lub zarekwirowanym przez uprawnione podmioty, podlegającym ubezpieczeniu obowiązkowemu na podstawie odrębnych przepisów,
 - 5) spowodowanych przez pożar powstały z paleniska w przypadku braku ważnego przeglądu kominiarskiego.
2. Ubezpieczeniem nie są objęte Szkody w Ruchomościach domowych znajdujących się w Nieruchomościach określonych w ust. 1 pkt 1) - 5) oraz w Nieruchomościach w budowie (przebudowie).
3. Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - 1) srebro, złoto, platyna w złomie i sztabach,
 - 2) kamienie szlachetne, półszlachetne, syntetyczne oraz szlachetne substancje organiczne (perły, bursztyny, korale) nie będące wyrobami użytkowymi,
 - 3) dzieła sztuki, antyki oraz zbiory kolekcjonerskie,
 - 4) broń wszelkiego rodzaju oraz trofea myśliwskie,
 - 5) dokumenty i rękopisy,
 - 6) programy komputerowe i dane na nośnikach wszelkiego rodzaju,
 - 7) papiery wartościowe i karty płatnicze wszelkiego rodzaju,
 - 8) paliwa napędowe,
 - 9) mienie ruchome w ilościach wskazujących na ich przeznaczenie handlowe,
 - 10) mienie ruchome i stałe elementy służące działalności, handlowej, usługowej lub produkcyjnej.
4. TU Europa S.A. nie odpowiada za Szkody wyrządzone umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub wyrządzonych umyślnie przez osoby, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, a także po spożyciu alkoholu, środków odurzających lub substancji psychotropowych albo środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, lekarstw lub innych środków ograniczających świadomość z wyjątkiem sytuacji, gdy spożycie tych środków nastąpiło w celach medycznych i po zaleceniu lekarza, chyba że nie miało to wpływu na powstanie Szkody. W razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że wypłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

Cały zakres wyłączeń stosowanych w OWU znajduje się w § 9 -12, 21, 30, 35.

6. Wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia/odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia – zgodnie z § 6 OWU

1. Jeżeli Umowa Ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy Ubezpieczający może bez podania przyczyny:
 - 1) odstąpić od Umowy Ubezpieczenia w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia. W takim przypadku odpowiedzialność Ubezpieczyciela wygasa zgodnie z ust.7 a Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki w pełnej wysokości, o ile nie zostało wypłacone odszkodowanie.
 - 2) wypowiedzieć Umowę Ubezpieczenia w każdym czasie. W takim przypadku odpowiedzialność Ubezpieczyciela wygasa zgodnie z § 5 ust. 4 pkt. 3) Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za niewykorzystany okres ochrony.
2. Wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia jest skuteczne z ostatnim dniem Miesiąca ubezpieczenia, w którym Ubezpieczający złożył oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia/ odstąpienia od Umowy ubezpieczenia mogą być złożone Ubezpieczycielowi:
 - 1) w formie pisemnej za pośrednictwem Agenta lub bezpośrednio u Ubezpieczyciela;
 - 2) w formie elektronicznej e-mailem do Biura Obsługi Klienta Ubezpieczyciela na adres: bok@tueuropa.pl. Złożenie dyspozycji odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia e-mailem może nastąpić wyłącznie po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail Ubezpieczającego w Biurze Obsługi Klienta. Zarejestrowanie adresu e-mail Ubezpieczającego, o którym mowa w zdaniu poprzednim, możliwe jest telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta pod numerem infolinii Ubezpieczyciela, tj. 801 500 300 lub +48 71 36 92 887.

7. Zgłaszanie Zdarzenia ubezpieczeniowego i reklamacji/skarg

W ramach Ubezpieczenia Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych oraz Ubezpieczenia Ruchomości domowych od Pożaru i innych Zdarzeń losowych oraz Ubezpieczenia Ruchomości domowych od kradzieży z włamaniem:

- Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony ma prawo do składania reklamacji, zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, do Departamentu Obsługi Reklamacji Ubezpieczyciela:
 - w formie pisemnej osobiście w centrali Ubezpieczyciela lub w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów albo drogą pocztową na adres centrali Ubezpieczyciela,
 - ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Ubezpieczyciela 801 500 300 albo osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji dostępnego w centrali Ubezpieczyciela lub każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów,
 - w formie elektronicznej z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: www.tueuropa.pl w zakładce Centrum Obsługi Klienta.
- Aktualne dane teled adresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.tueuropa.pl.
- Osoba, o której mowa w ust. 1, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>
- Osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem, może także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia reklamacji i uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
- Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
- Zawiadomienie o zajściu Zdarzenia Ubezpieczeniowego/„Zgłoszenie Szkody” można złożyć:
 - elektronicznie, na stronie: www.tueuropa.pl,
 - pisemnie lub osobiście u Ubezpieczyciela, wzór „Zgłoszenia Szkody” został przygotowany przez Ubezpieczyciela i jest dostępny u Ubezpieczyciela i Agenta,
 - telefonicznie pod numerami telefonu wskazanymi we Wniosku o wypłatę świadczenia.

8. Opodatkowanie świadczeń

Zasady opodatkowania Świadczeń ubezpieczeniowych należnych Uprawnionemu z tytułu OWU regulują przepisy o podatku dochodowym od osób prawnych lub osób fizycznych. Na dzień przedstawienia oferty ubezpieczeniowej świadczenia wypłacane z umowy ubezpieczeniowej nie podlegają opodatkowaniu.

9. Informacje o składkach

Składka za dany okres odpowiedzialności (Miesiąc ubezpieczenia) w wysokości:

Wariant ubezpieczenia		Współczynnik składki ubezpieczeniowej (Ws) za miesięczny okres ubezpieczenia (okres odpowiedzialności)	Składka (SkR) za miesięczny okres ubezpieczenia (okres odpowiedzialności)
Wariant I:	Ubezpieczenie Nieruchomości	0,00650%	-
Wariant II:	ubezpieczenie Nieruchomości	0,00650%	-
	ubezpieczenia Ruchomości domowych	-	4,82 zł
Wariant III:	ubezpieczenie Nieruchomości	0,00650%	-
	ubezpieczenia Ruchomości domowych ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w związku z posiadaną Nieruchomością	-	15,31 zł
Wariant IV:	ubezpieczenie Nieruchomości	0,00650%	-
	ubezpieczenia Ruchomości domowych	-	-
	ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w związku z posiadaną Nieruchomością	-	22,65 zł

Szczegółowe informacje o ubezpieczeniu, w tym o prawach i obowiązkach Ubezpieczonego zawarte są w OWU, które są dostępne na stronie internetowej Banku <http://raiffeisenpolbank.com> oraz w oddziałach banku.

Informacje dodatkowe dla osób poszukujących ochrony ubezpieczeniowej

(dotyczy usług przejętych przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. a świadczonych uprzednio przez Raiffeisen Polbank)

- Bank BGŻ BNP Paribas S.A.** z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 01-211), ul. Kasprzaka 10/16, spółka wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000011571, o numerze NIP: 526-10-08-546, posiadająca kapitał zakładowy wpłacony w całości w kwocie 147 418 918 PLN, na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. 2017, poz. 2486) („Ustawa”) informuje, że:
 - jest agentem ubezpieczeniowym, wykonującym działalność agencyjną pod firmą **Bank BGŻ BNP Paribas S.A.** z siedzibą w Warszawie, ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa;
 - wykonuje działalność agencyjną na rzecz wielu zakładów ubezpieczeń, tj.:
 - Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Cardif Polska S.A.
 - Cardif Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce
 - AXA Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółką Akcyjną
 - Concordia Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych
 - PZU S.A.
 - Colonnade Insurance S.A. Oddział w Polsce
 - Inter Partner Assistance Societe Anonyme (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce
 - AIG Europ Limited Spółka z o.o. Oddział w Polsce
 - SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych
 - SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
 - Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO HESTIA S.A.
 - Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO HESTIA S.A.
 - Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie WARTA S.A.
 - AVIVA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
 - UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
 - Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.
 - Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.
 - Nationale - Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
 - Pramerica Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
 - Generali Życie T.U. S.A.
 - wpisany jest do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem **11139025/A**.
Rejestr dostępny jest on-line na stronie https://au.knf.gov.pl/Au_online/.
Wyszukiwarka umożliwia sprawdzenie, czy dany podmiot jest Agentem Ubezpieczeniowym. Osoby wykonujące czynności agencyjne widnieją w rejestrze agentów ubezpieczeniowych on-line pod nazwą PRACOWNICY.
- Wynagrodzenie dla Agenta za oferowaną Umowę Ubezpieczenia jest wypłacane w formie prowizji przekazywanej przez Ubezpieczyciela, uwzględnionej w składce ubezpieczeniowej. Możliwy jest również inny rodzaj wynagrodzenia o charakterze finansowym lub niefinansowym (np. konkursy, upominki firmowe, spotkania biznesowe, wyjazdy szkoleniowe).
- Agent nie posiada akcji albo udziałów Ubezpieczycieli (zakładów ubezpieczeń wskazanych wyżej) uprawniających do co najmniej 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników oraz, że Ubezpieczyciele (zakłady ubezpieczeń wskazane wyżej) nie posiada akcji ani udziałów Agenta ubezpieczeniowego, uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu albo zgromadzeniu wspólników.
- Bank BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna informuje, iż osoba poszukująca ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczający i Ubezpieczony ma prawo składania reklamacji, wniesienia skargi oraz skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów. Reklamacje mogą być składane do Banku BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna lub Ubezpieczyciela w formie pisemnej, z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej Ubezpieczyciela, osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji lub telefonicznie. Szczegółowe informacje oraz dane kontaktowe znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (dalej „OWU”) i na stronach internetowych www.raiffeisenpolbank.com i Ubezpieczyciela.
- Klient, będący osobą fizyczną, może złożyć reklamację na działania Agenta, w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową na zasadach opisanych poniżej:
 - osobiście, składając ustną reklamację do protokołu w siedzibie Agenta lub jednostce organizacyjnej Agenta, przeznaczonej do obsługi Klienta,
 - w formie pisemnej – składając podpisane przez siebie pismo osobiście lub za pośrednictwem kuriera, posłańca lub operatora pocztowego pod adresem: BGŻ BNP Paribas S.A., ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa lub w jednostce organizacyjnej Banku, przeznaczonej do obsługi Klienta,
 - telefonicznie pod numerem 801 180 801 lub 22 549 99 99 (opłata zgodna z taryfą operatora),
 - za pośrednictwem formularza kontaktowego, umieszczonego na stronie www.raiffeisenpolbank.com,
 - za pośrednictwem Bankowości Internetowej i Mobilnej,
 - mailowo, do Rzecznika Banku na adres mailowy: rzecznik.klienta@bgzbnpparibas.pl.
- Agent rozpatruje oraz udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni kalendarzowych od daty jej wpływu. Termin, o którym mowa w poprzednim zdaniu może ulec wydłużeniu w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień lub w przypadku nieotrzymania wszelkich niezbędnych informacji, o czym Agent niezwłocznie poinformuje Klienta wraz z podaniem powodów opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i nowego, przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji. Wydłużony termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy, niż 60 dni od dnia wpływu reklamacji.
- Agent przekazuje odpowiedź na złożoną reklamację w formie papierowej, wysyłając ją przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Klienta albo – wyłącznie na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail lub za pośrednictwem Bankowości Internetowej.
- Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony może zwrócić się do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy lub wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Szczegółowe informacje znajdują się w OWU lub na stronie internetowej pod adresem <http://www.rf.gov.pl>.