

Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym

Przedsiębiorstwo: **Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group**, zarejestrowane w Polsce, zezwolenie Ministra Finansów nr: DMU-006-10-90

Produkt: **Ubezpieczenie Auto Casco dla Klientów PKO Banku Polskiego SA**

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia i informacje dotyczące umowy ubezpieczenia znajdują się we wniosku o ubezpieczenie, ofercie oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Auto Casco dla Klientów PKO Banku Polskiego SA, zwanymi dalej OWU, zatwierdzonymi uchwałą Zarządu Compensa TU S.A. Vienna Insurance Group nr 7/05/2020 z dnia 13.05.2020 r., obowiązujących od dnia 15.06.2020 r.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to dobrowolne ubezpieczenie majątkowe, chroniące interes właściciela pojazdu w związku ze szkodami polegającymi na utracie, uszkodzeniu, zniszczeniu ubezpieczonego pojazdu (Dział II Grupa 3 według Załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).



Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

- ✓ Pojazd samochodowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t, zarejestrowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego okres eksploatacji w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia nie przekroczył, w przypadku wariantu MINI 15 lat, 12 lat w wariantcie WARSZTAT i 9 lat w wariantcie ASO (ograniczenie nie dotyczy odnowienia umowy).
- ✓ W wariantcie Auto Casco MINI ochroną objęte są szkody częściowe powstałe w ubezpieczonym pojeździe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych spowodowanych przez żywioły lub powstałych wskutek zatopienia pojazdu, a także szkody całkowite (w tym powstałe w wyniku kradzieży pojazdu).
- ✓ W wariantcie Auto Casco WARSZTAT oraz Auto Casco ASO ochroną objęte są szkody powstałe w wyniku wszelkich zdarzeń ubezpieczeniowych rozumianych, jako uszkodzenie, zniszczenie lub utrata określonego w dokumencie ubezpieczenia pojazdu, w tym również zdarzenia będące następstwem kradzieży.
- ✓ W wariantcie Auto Casco WARSZTAT oraz Auto Casco ASO ochroną objęte są również szkody będące następstwem zniszczenia, uszkodzenia lub utraty w wyniku kradzieży bagażu podróznego lub fotelików służących do przewozu dzieci, o ile do ich zniszczenia, uszkodzenia lub utraty doszło w związku ze zdarzeniem ubezpieczeniowym rozumianym, jako uszkodzenie, zniszczenie lub utrata określonego w dokumencie ubezpieczenia pojazdu.
- ✓ Ubezpieczyciel odpowiada również w granicach Sumy ubezpieczenia za Szkody będące następstwem uszkodzenia lub zniszczenia przedmiotu ubezpieczenia w trakcie akcji ratowniczej prowadzonej w związku ze zdarzeniami objętymi ochroną ubezpieczeniową.

Górną granicą odpowiedzialności jest suma ubezpieczenia, która powinna odpowiadać wartości rynkowej pojazdu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, wskazana w dokumencie ubezpieczenia (polisie).

Suma ubezpieczenia dla wszystkich fotelików służących do przewozu dzieci wynosi 1 000 zł.

Suma ubezpieczenia dla bagażu podróznego wynosi 2 000 zł w wariantcie Auto Casco WARSZTAT i 3 000 zł w wariantcie Auto Casco ASO.



Czego nie obejmuje ubezpieczenie?

- ✗ Szkód powstałych przed okresem ubezpieczenia;
- ✗ Szkód o wartości powyżej sumy ubezpieczenia, wskazanej w dokumencie ubezpieczenia z uwzględnieniem zapisów OWU i wskazanych w nich limitów odpowiedzialności;
- ✗ Przedmiotem ubezpieczenia Auto Casco nie mogą być pojazdy: wykonane (złożone) poza wytwórnią fabryczną zajmującą się masową produkcją pojazdów (np. typu: „SKŁADAK”, „SAM”), o nadwoziu typu kabriolet z miękkim dachem, uczestniczące w rajdach, jazdach konkursowych, próbach szybkościowych i treningach do nich, z kierownicą umieszczoną po prawej stronie, służące do nauki jazdy, uczestniczące w jazdach próbnych lub pokazowych, wykorzystywane w celu odpłatnego wynajmu, wykorzystywane do odpłatnego przewozu ładunków.



Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?

Ubezpieczenie nie obejmuje szkód:

- ! Wyrządzonych umyślnie;
- ! Powstałych wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- ! Których wartość nie przekracza 500 zł (w wariantcie Auto Casco MINI);
- ! Powstałych w następstwie kierowania pojazdem w stanie po spożyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, po użyciu narkotyków lub innych środków odurzających;
- ! powstałe w następstwie kierowania pojazdem przez osobę nie posiadającą uprawnień do kierowania Pojazdem;
- ! Powstałych wskutek kradzieży pojazdu, jego części lub Wyposażenia standardowego, bagażu podróznego lub fotelików dziecięcych o ile do kradzieży doszło w następstwie niezabezpieczenia, poza pojazdem, kluczyków, sterowników lub kart kodowych lub dokumentów pojazdu lub urządzeń zabezpieczających pojazd przed kradzieżą, w związku z umyślnym działaniem lub rażącym niedbalstwem Ubezpieczonego.

Pełna lista wyłączeń jest określona w OWU w §4 ust. 3 punkty: 2), 3), 5) – 19), §13 ust. 4, §21 ust. 4



Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?

- ✓ Ubezpieczenie obejmuje zdarzenia ubezpieczeniowe powstałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub wszystkich państw europejskich (w sensie geograficznym) oraz europejskiej części Rosji (Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komii, Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmucji, Obwód Astrachański oraz Kraj Stawropolski) i europejskiej części Turcji (Tracja – obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele).
- ✓ Na terytorium Albanii, Białorusi, Ukrainy oraz Rosji ubezpieczeniem objęte szkody zgodnie z wybranym wariantem Auto Casco, za wyjątkiem szkód powstałych w wyniku: pożaru, wybuchu, działania czynnika termicznego lub chemicznego pochodzącego z wewnątrz lub zewnątrz pojazdu, kradzieży pojazdu oraz kradzieży jego wyposażenia standardowego, a także kradzieży bagażu podróжного lub fotelików służących do przewozu dzieci.



Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?

Obowiązki przed zawarciem umowy:

- Podanie do wiadomości Ubezpieczyciela wszystkich znanych sobie okoliczności, o które pytano przed zawarciem umowy ubezpieczenia we wniosku o ubezpieczenie lub innych pismach oraz udostępnienie pojazdu do oględzin.

Obowiązki w trakcie trwania umowy:

- Informowanie o zmianach okoliczności, o które pytano przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w tym o zmianie sposobu użytkowania, adresu zamieszkania, numeru rejestracyjnego, a także o sprzedaży pojazdu
- Ubezpieczający ma obowiązek poinformowania Ubezpieczonego i wszystkich użytkowników Pojazdu o zakresie ubezpieczenia, a także przekazania im warunków ubezpieczenia, na podstawie których została zawarta umowa.

Obowiązki w przypadku zgłoszenia roszczenia:

- Powiadomienie ubezpieczyciela o szkodzie w terminach określonych w OWU i udostępnienie uszkodzonego pojazdu lub fotelików dziecięcych, lub bagażu podróжного do oględzin
- W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego użycie dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów
- W przypadku wystąpienia szkody powiadomienie Policji a w przypadku podejrzenia, że popełnione zostało przestępstwo lub w przypadku uczestnictwa w wypadku drogowym, gdy osoby doznały obrażeń ciała lub niezwłocznie, oraz – nie później niż w ciągu 12 godzin od chwili powzięcia wiadomości o kradzieży pojazdu lub jego elementów
- W przypadku wystąpienia szkody podjęcie odpowiednich działań w celu zapewnienia bezpieczeństwa ruchu w miejscu kolizji lub wypadku, nie dokonywanie zmian w przedmiocie ubezpieczenia, który uległ uszkodzeniu w następstwie zdarzenia bez zgody Ubezpieczyciela, do czasu dokonania oględzin pojazdu przez rzeczoznawcę Ubezpieczyciela
- W przypadku zaistnienia szkody umożliwienie Ubezpieczycielowi ustalenia okoliczności i rozmiaru szkody, np. poprzez udostępnienie pojazdu Ubezpieczycielowi do oględzin a także zabezpieczenie możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

Wszystkie obowiązki są określone w Ustawie.



Jak i kiedy należy opłacać składki?

Składka jest płatna jednorazowo przelewem lub gotówką. Termin płatności oraz sposób płatności są określone w dokumencie ubezpieczenia (polisa).



Kiedy rozpoczyna się i kończy ochrona ubezpieczeniowa?

Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres 12 miesięcy. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia wskazanego w dokumencie ubezpieczenia, chyba że stosunek ubezpieczenia wygaś przed tym terminem na podstawie postanowień umowy ubezpieczenia (określonych w § 8 ust. 2 OWU) lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona ubezpieczeniowa ustaje również z chwilą przeniesienia prawa własności, z upływem okresu ubezpieczenia, z chwilą wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą lub kradzież pojazdu, wraz z wyczerpaniem sumy ubezpieczenia, z dniem wyrejestrowania pojazdu, z dniem zarejestrowania pojazdu za granicą RP, z dniem demontażu pojazdu, z chwilą udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu w okolicznościach niepowodujących zmiany posiadacza pojazdu, z dniem wypowiedzenia umowy przez każdą ze stron (zgodnie z zapisami OWU), z dniem odstąpienia od umowy.



Jak rozwiązać umowę?

Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż sześć miesięcy, Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczyciel nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.

W przypadku umowy zawieranej na odległość Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji dotyczących zawartej umowy ubezpieczenia przez ubezpieczyciela, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.

W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wystąpienia szkody, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.

(Materiał uzupełniający o pozostałe informacje wymagane „Rekomendacją U”)

Ubezpieczyciel: Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group
Al. Jerozolimskie 162 02-342 Warszawa
www.compensa.pl

Agent ubezpieczeniowy: PKO Bank Polski Spółka Akcyjna
ul. Puławska 15
02-515 Warszawa

1. Agent działa na rzecz Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group (nie jest jego agentem wyłącznym)
2. Agent nie posiada akcji w **Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.** Vienna Insurance Group
3. Agent uzyskał wpis do rejestru agentów ubezpieczeniowych z numerem agenta 11160967/A. Informację o wpisie Agentu do rejestru można potwierdzić na podstawie okazanego Pełnomocnictwa oraz na stronie internetowej rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl/>
4. Agent w zakresie pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych, o których mowa w dziale II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, wykonuje działalność na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń:
 - Cardif Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce
 - Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group
 - Generali T.U. S.A.
 - InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group
 - LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - PZU S.A.
 - PKO TU S.A.
 - Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A.
 - UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
5. W związku z proponowanym zawarciem Umowy Ubezpieczenia agent otrzymuje prowizję uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej. W przypadku konkursów lub innych form premiowania sprzedaży produktów finansowanych przez Ubezpieczyciela Agent otrzyma także inny rodzaj wynagrodzenia, które może być wypłacone w formie nagród konkursowych

Ubezpieczający: osoba zawierająca umowę ubezpieczenia, będąca właścicielem pojazdu

Ubezpieczony: właściciel ubezpieczonego pojazdu

Koszty związane z umową

1. Składka ubezpieczeniowa jest jedynym kosztem związanym z zawarciem umowy ubezpieczenia.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej, płatnej jednorazowo, obliczana jest według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia indywidualnie dla każdego Ubezpieczającego. Składka może być płatna przelewem lub gotówką – zgodnie z dyspozycją Ubezpieczającego, w terminie wskazanym w Polisie (maksymalnie 7 dni od daty zawarcia umowy).

W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia, wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze stron, a także rozwiązania umowy, Towarzystwu należy się składka za okres, w którym udzielano ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacja z umowy ubezpieczenia nie wiąże się z dodatkowymi opłatami.

W przypadku wygaśnięcia umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na który została zawarta Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

Suma ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia ustalona dla pojazdu, fotelików dziecięcych i bagażu, ulega każdorazowo pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

Okres ubezpieczenia

Umowa jest zawierana na okres 12 miesięcy. Okres ochrony jest wskazany na dokumencie ubezpieczenia.

Umowa nie jest wznawiana. Celem kontynuacji ubezpieczenia należy zawrzeć nową polisę.

Rozwiązanie umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem:

1. przeniesienia prawa własności Pojazdu przez Ubezpieczającego na inny podmiot, o ile prawa z umowy ubezpieczenia nie zostaną za zgodą Ubezpieczyciela przeniesione na powyższy podmiot,
2. wypowiedzenia umowy ubezpieczenia określonego w § 10 ust. 3 OWU Autocasco
3. upływu okresu ubezpieczenia,
4. odstąpienia od umowy ubezpieczenia zgodnie z § 6 ust.1 lub 2 OWU Autocasco
5. wypłaty Odszkodowania za Szkodę całkowitą lub Kradzież Pojazdu,
6. wyczerpania się Sumy ubezpieczenia,
7. wyrejestrowania Pojazdu,
8. doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym z ważnych powodów, w przypadku, o którym mowa w § 9 ust. 2 OWU Auto Casco

9. doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 9 OWU Auto Casco
10. zarejestrowania Pojazdu mechanicznego za granicą Rzeczypospolitej Polskiej,
11. chwilę udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania Pojazdu mechanicznego w okolicznościach niepowodujących zmiany posiadacza Pojazdu,
12. wydania zaświadczenia o demontażu Pojazdu mechanicznego.

Opis świadczeń i sposobu ich ustalania

1. Przy ustaleniu wysokości Odszkodowania uwzględnia się podatek VAT.

Ustalenie Odszkodowania w przypadku Szkody częściowej

1. Koszty naprawy Pojazdu ustalane są w oparciu o ceny usług i części zamiennych stosowanych w Rzeczypospolitej Polskiej w dniu zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego.
2. Wycena części zamiennych, materiałów lakierniczych i normaliów dokonywana jest na podstawie systemów Audatex, Eurotax lub DAT. Jeśli wymienione części, materiały lakiernicze i normalia dostępne są w więcej niż jednym systemie, to uwzględnia się wycenę z tego systemu, w którym jest ona niższa.
3. Ubezpieczyciel ustala Odszkodowanie z zastosowaniem następujących zasad:
 - 1) w wariantcie Auto Casco MINI stosuje się ceny Części porównywalnej jakości - w przypadku braku dostępności w wyżej wymienionych systemach Części porównywalnej jakości dla danego modelu pojazdu stosuje się ceny Części oryginalnych lub Części oryginalnych serwisowych w zależności od tego, która z tych części jest tańsza oraz ich dostępności w systemach służących do wyceny;
 - 2) w wariantcie Auto Casco WARSZTAT stosuje się ceny Części oryginalnych, - w przypadku braku dostępności w wyżej wymienionych systemach Części oryginalnych dla danego modelu pojazdu stosuje się ceny Części oryginalnych serwisowych.
 - 3) w wariantcie Auto Casco ASO stosuje się ceny Części oryginalnych serwisowych.
4. Jeżeli zostały przedłożone rachunki lub faktury VAT dotyczące naprawy Pojazdu, w tym robocizny, części zamiennych, materiałów lakierniczych i normaliów, Ubezpieczyciel ustala Odszkodowanie w oparciu o te rachunki lub faktury VAT, jeżeli potwierdzają dokonanie naprawy pozostającej w związku ze Zdarzeniem ubezpieczeniowym, za które Ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność oraz po weryfikacji zakresu i wysokości kosztu naprawy według zasad określonych w paragrafie 16 OWU Autocasco dla Klientów PKO Banku Polskiego SA.
5. Jeżeli nie zostały przedłożone rachunki lub faktury VAT dotyczące naprawy Pojazdu, w tym robocizny, części zamiennych, materiałów lakierniczych i normaliów, Ubezpieczyciel ustala Odszkodowanie w systemie Audatex, Eurotax lub DAT według następujących zasad:
 - 1) mają zastosowanie normy czasowe operacji naprawczych określone przez producenta Pojazdu;
 - 2) stawka za roboczogodzinę, niezależnie od wariantu Auto Casco, wynosi 60 zł netto;
6. ceny części zamiennych ustala się zgodnie z punktami 3 i 4 powyżej, przy czym uwzględnia się cenę części zamiennych pomniejszoną według zasad określonych w tabeli w paragrafie 16 ust. 6 pkt 3) OWU Autocasco dla Klientów PKO Banku Polskiego SA.

Ustalenie Odszkodowania w przypadku Szkody całkowitej innej niż Kradzież Pojazdu

1. Ubezpieczyciel ustala koszty naprawy Pojazdu w systemie Audatex, Eurotax lub DAT według następujących zasad:
 - 1) mają zastosowanie normy czasowe operacji naprawczych określone przez producenta Pojazdu;
 - 2) stawkę za roboczogodzinę w wariantcie Auto Casco ASO ustala się w wysokości odpowiadającej średnim stawkom za roboczogodzinę stosowanych w autoryzowanych stacjach obsługi danej marki działających na terenie województwa, w którym zarejestrowany jest Pojazd;
 - 3) stawkę za roboczogodzinę w wariantcie Auto Casco WARSZTAT i Auto Casco MINI ustala się w wysokości odpowiadającej średnim stawkom za roboczogodzinę stosowanych w warsztatach innych, niż autoryzowane stacje obsługi działające na terenie województwa, w którym zarejestrowany jest Pojazd;
 - 4) ceny części zamiennych, materiałów lakierniczych i normaliów ustala się zgodnie z §16 ust. 2 i 3.

Ustalenie Odszkodowania w przypadku Kradzieży Pojazd

1. W razie Kradzieży Pojazdu Ubezpieczyciel określa Odszkodowanie w kwocie odpowiadającej Wartości rynkowej pojazdu w dniu Kradzieży.

Zasady i tryb zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego:

Zgłoszenia szkody można dokonać:

- 1) przy wykorzystaniu internetowego formularza zgłoszenia szkody umieszczonego na stronie internetowej www.compensa.pl umożliwiającego zgłoszenie szkody o dowolnej porze;
- 2) przy wykorzystaniu druku formularza zgłoszenia szkody dostępnego na stronie www.compensa.pl - wypełniony formularz należy przesłać na adres pocztowy Centrali Compensy lub e-mail: dokumenty@compensa.pl;
- 3) za pośrednictwem infolinii Compensa, pod numerem 801 120 000 lub 22 501 61 00 (codziennie w godzinach 6:00 - 22:00).

Szczegółowe informacje nt. trybu oraz terminów zgłoszenia szkód z ubezpieczenia AutoCasco są opisane w OWU AutoCasco dla Klientów PKO Banku Polskiego SA w § 13.

Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń:

1. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną, jak również Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu oraz poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej będącemu osobą prawną albo spółką nieposiadającą osobowości prawnej przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, przy czym w przypadku ww. osób fizycznych przez reklamację należy rozumieć wystąpienie skierowane do Ubezpieczyciela, w którym osoba wnosząca reklamację zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez osobę składającą reklamację zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Ubezpieczyciela.
2. Reklamacja może zostać złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela, w której zakresie obowiązków jest obsługa klientów, w tym u agentów ubezpieczeniowych działających w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela.
3. Reklamacja może zostać złożona w formie:
 - 1) pisemnej - za pośrednictwem poczty, kuriera lub pisma złożonego osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub w jednostce terenowej wskazanej w ust. 2 powyżej;
 - 2) ustnej - telefonicznie na numer telefonu 22 501 61 00,

- 3) ustnie do protokołu, podczas wizyty w siedzibie Ubezpieczyciela lub jednostce wskazanej w ust. 2 powyżej - wyłącznie w przypadku Ubezpieczającego, Ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną;
- 4) elektronicznej, pocztą elektroniczną kierowaną na adres e-mail reklamacje@compensa.pl - wyłącznie w przypadku Ubezpieczającego, Ubezpieczonego oraz uprawnionego z umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną.
4. W celu przyspieszenia postępowania, reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwa firmy) osoby wnoszącej reklamację;
 - 2) adres osoby wnoszącej reklamację;
 - 3) informację, czy wnoszący reklamację żąda otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną, a jeżeli tak - również adres email, na który odpowiedź ma zostać przesłana;
 - 4) PESEL/REGON;
 - 5) numer dokumentu ubezpieczenia lub nr szkody.
5. Na żądanie osoby wnoszącej reklamację, Ubezpieczyciel potwierdzi fakt złożenia reklamacji na piśmie lub w inny uzgodniony z nią sposób.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona przez Ubezpieczyciela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 6, Ubezpieczyciel zobowiązany jest poinformować osobę wnoszącą reklamację o:
 - 1) przyczynach braku możliwości dotrzymania ww. terminu (przyczynach opóźnienia);
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. Odpowiedzi na reklamacje Ubezpieczyciel udziela w postaci papierowej lub:
 - 1) w przypadku Ubezpieczających, Ubezpieczonych oraz uprawnionych z umowy ubezpieczenia będących osobami fizycznymi - za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, jednakże odpowiedź może zostać dostarczona osobie składającej reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na jej wniosek;
 - 2) w przypadku poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego oraz Ubezpieczonego będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej - na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
9. Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu oraz uprawnionemu z umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, w szczególności w przypadku:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń osoby zgłaszającej reklamację w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą osoby zgłaszającej reklamację w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
10. Podmioty, którym nie przysługuje prawo złożenia reklamacji, zgodnie z postanowieniami ust. 1-9, przysługuje prawo złożenia skargi dotyczącej usług lub działalności Ubezpieczyciela.
11. Do skargi określonej w ust. 10 zastosowanie znajdują postanowienia ust. 1-9 dotyczące reklamacji składanych przez Ubezpieczających, Ubezpieczonych oraz poszukujących ochrony ubezpieczeniowej będących osobami prawnymi albo spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, z wyłączeniem ust. 8. Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej, chyba że ze skarżącym uzgodniono inną formę odpowiedzi. Jeśli życzeniem skarżącego jest otrzymanie odpowiedzi drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail i skarżący wyraził zgodę na otrzymywanie odpowiedzi drogą elektroniczną, odpowiedź wysyłana jest mu tą drogą.

Jednocześnie Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu lub Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wniesienia reklamacji w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową do Agenta Ubezpieczeniowego oferującego lub przyjmującego wniosek. W takim przypadku zasady oraz terminy przyjmowania tego rodzaju reklamacji jak również zasady i terminy odpowiedzi na nie są tożsame z warunkami dotyczącymi zasad składania reklamacji do Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, opisanymi powyżej, z wyłączeniem miejsca oraz nr telefonu, na który należy je złożyć. W przypadku Agenta Ubezpieczeniowego oferującego lub przyjmującego wniosek jest to odpowiednio:

- jednostka Agenta obsługującego Klientów
- telefonicznie na numer: 800 302 302 lub +48 81 535 60 60

Podmiot uprawniony do otrzymania odszkodowania

Ubezpieczony (właściciel pojazdu) albo podmiot upoważniony pisemnie przez Ubezpieczonego a w przypadku małoletnich –przedstawiciel ustawowy albo uprawniony z umowy ubezpieczenia.

Dodatkowe informacje:

1. Wyплаты Świadczeń podlegają przepisom regulującym opodatkowanie osób fizycznych i osób prawnych, obowiązującym w momencie dokonywania wypłat.

INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

Szanowni Państwo,

PKO BP SA działając jako Agent Ubezpieczeniowy Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, zgodnie part. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO”) uprzejmie informuje, że:

I. Administrator danych osobowych

„**Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group**” z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 6691, NIP: 526-02-14-686, kapitał zakładowy 179.851.957 zł opłacony w całości (dalej **Administrator**) jest administratorem Państwa danych osobowych pozyskanych podczas wnioskowania o zawarcie umowy ubezpieczenia / objęcie ochroną ubezpieczeniową oraz podanych w przyszłości w związku z zawarciem i realizacją umowy ubezpieczenia.

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych i przysługujących praw z tym związanych, można się skontaktować z wyznaczonym przez Administratora inspektorem ochrony danych osobowych poprzez: email iod@vig-polska.pl lub przez adres e-mail centrala@compensa.pl lub telefonicznie pod numerem 22 501 61 00 lub pisemnie na adres siedziby Administratora

II. Cele i podstawy przetwarzania

Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

- zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia ubezpieczeniowego – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy;
- oceny ryzyka ubezpieczeniowego w sposób zautomatyzowany, w ramach profilowania klientów przed zawarciem umowy - podstawą prawną przetwarzania jest obowiązek prawny ciążyący na Administratorze;
- reasekuracji ryzyk – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
- dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia, podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem ewentualnym przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
- w celu badania i analizy satysfakcji klientów – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
- Marketingu bezpośredniego usług administratora w zakresie zawartych przez Państwa umów ubezpieczenia– podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora

III. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu

W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, decyzje będą podejmowane w sposób zautomatyzowany (bez wpływu człowieka). Decyzje będą oparte o profilowanie, tj. automatyczną ocenę ryzyka ubezpieczeniowego na podstawie podanych przez Państwa danych dotyczących: zakresu ubezpieczenia, rodzaju/kategorii mienia, sposobu i miejsca wykorzystania mienia, zakresu terytorialnego oraz długości okresu ubezpieczenia, a także wysokości sumy ubezpieczenia mienia w celu zawarcia z Państwem umowy ubezpieczenia. Na podstawie

automatycznej oceny ryzyka ubezpieczeniowego będzie wyliczona wysokość składki ubezpieczeniowej.

W związku ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji dotyczących wysokości składki ubezpieczeniowej, mają Państwo prawo do zakwestionowania tej decyzji, do wyrażenia własnego stanowiska lub do uzyskania interwencji człowieka (tj. przeanalizowania danych i podjęcia decyzji przez człowieka).

IV. Odbiorcy danych

Państwa dane osobowe mogą być przekazywane zakładom reasekuracji, agentom ubezpieczeniowym, oraz innym podmiotom, które przetwarzają dane osobowe na zlecenie Administratora na podstawie zawartej z nim umowy, m.in.: dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu dochodzenia roszczeń, w tym windykacji należności.

V. Przekazywanie danych poza EOG

Państwa dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym w związku z realizacją umowy ubezpieczenia.

VI. Prawa osób, których dane dotyczą:

Mają Państwo prawo do:

- dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w szczególności prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby profilowania, i marketingu bezpośredniego;
- przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem.

VII. Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych osobowych w związku z zawieraną umową i dokonaniem oceny ryzyka jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia oraz do dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy ubezpieczenia.

VIII. Okres przechowywania danych

Państwa dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu wnioskowanej umowy ubezpieczenia do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia.