

Ubezpieczenie Car Assistance

Dokument zawierający informację o produkcie ubezpieczeniowym



Ubezpieczenia

Przedsiębiorstwo: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
zarejestrowane w Polsce, zezwolenie Ministra Finansów nr:
II DLU/WLU/602/46/15/14/15/JP



Produkt: Car Assistance 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 Car Assistance dla Klientów PKO Banku Polskiego SA zwanymi dalej OWU, zatwierdzonymi uchwałą Zarządu PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 4 października 2022 roku.

Jakiego rodzaju jest to ubezpieczenie?

Jest to dobrowolne ubezpieczenie majątkowe, polegające na świadczeniu pomocy osobom, które popadły w trudności w czasie podróży pojazdem samochodowym, mające związek z m.in. z awarią, uszkodzeniem, kradzieżą ubezpieczonego pojazdu (Dział II Grupa 18 według Załącznika do Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).

	Co jest przedmiotem ubezpieczenia?		Czego nie obejmuje ubezpieczenie?
	<ul style="list-style-type: none">✓ Informacje dotyczące Sumy Ubezpieczenia: Górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela stanowią limity określone w § 5 OWU dla poszczególnych usług.✓ Ubezpieczenie zawarte może zostać w wariantcie Mini, Midi albo Super. Zakres odpowiedzialności zależy od wariantu w jakim zawarta została umowa ubezpieczenia – pełen wykaz i opis dostępnych usług dostępny jest w OWU.✓ Przedmiotem ubezpieczenia jest zorganizowanie lub zorganizowanie i pokrycie kosztów świadczenia usług assistance przez Centrum Alarmowe Assistance. Jeśli zawrzesz umowę ubezpieczenia Car Assistance otrzymasz pomoc w przypadku:<ul style="list-style-type: none">– uszkodzenia opony i kolizji – niezależnie od wariantu w jakim zawarto umowę ubezpieczenia;– awarii w przypadku zawarcia umowy w wariantcie SUPER;– kradzieży pojazdu w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie MIDI lub SUPER;– innego zdarzenia drogowego objętego ubezpieczeniem w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie MIDI lub SUPER.✓ Jeżeli pojazd ulegnie awarii lub kolizji, w zależności od wariantu umowy ubezpieczenia Centrum Alarmowe Assistance świadczyć będzie na Twój rzecz następujące usługi:<ul style="list-style-type: none">– naprawa, holowanie, odbiór po naprawie pojazdu oraz odstawienie pojazdu po naprawie;– parkowanie pojazdu;– złomowanie pojazdu;– zakwaterowanie w hotelu oraz– świadczone zamiennie (możesz skorzystać z jednego z nich): wynajem samochodu		<ul style="list-style-type: none">✗ Pomocy w odniesieniu do pojazdów nie spełniających warunków określonych w § 2 pkt 13 OWU, w tym samochodach o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 ton;✗ Pomocy w przypadku zaistnienia zdarzeń, które nie spełniają określonych w OWU definicji zdarzeń ubezpieczeniowych, zawartych w § 2 pkt 4, 7, 9, 10, 14, 15, 20, 21 OWU, w tym w szczególności nie mają charakteru zdarzeń nagłych, nieprzewidywalnych lub niezależnych od woli ubezpieczonego;✗ Pomocy poza obszarem terytorialnym określonym zgodnie z § 3 OWU. <p>Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności jest określona w OWU w: § 2 pkt 2; § 3; § 4; § 5; § 6; § 7 ust 2 i 3; § 8 ust.3; § 9 ust. 2, 3, 5, 8; § 10 ust. 1 pkt. 2, ust.3; § 11 ust.1; § 12 ust.2, 3; § 13 ust 1, 2, 3; § 14 ust.1, 2; § 15 ust.2; § 16 ust. 1, 2, 3, 4 i 5; § 18.</p>
			Jakie są ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej?
			<ul style="list-style-type: none">! Szkody powstałe wskutek:<ul style="list-style-type: none">– uczestnictwa pojazdu w wyścigach, konkursach lub rajdach samochodowych lub treningach do takich wyścigów, konkursów i rajdów;– użycia pojazdu lub uczestnictwa Ubezpieczonego w przestępstwie lub usiłowaniu popełnienia przestępstwa;– prowadzenia pojazdu bez ważnych badań technicznych o ile miało to wpływ na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;– unieruchomienia pojazdu wskutek przekroczenia norm producenta odnoszących się do ładowności pojazdu;– prowadzenia pojazdu jeżeli Ubezpieczony nie posiadał uprawnień do prowadzenia pojazdu wymaganych przepisami prawa jeżeli miało to wpływ na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;

	<p>zastępczego albo kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jeżeli zostanie dokonana kradzież pojazdu, w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w wariantcie MIDI lub SUPER Centrum Alarmowe Assistance świadczyć będzie na Twoją rzecz następujące usługi: <ul style="list-style-type: none"> – zakwaterowanie w hotelu; – odstawienie pojazdu po jego odzyskaniu po kradzieży; – złomowanie pojazdu oraz – świadczone zamiennie (możesz skorzystać z jednej z usług): wynajem samochodu zastępczego albo kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania (przewóz taksówką) albo zakwaterowanie w hotelu. ✓ Jeżeli nastąpi uszkodzenie opony Centrum Alarmowe Assistance świadczyć będzie na Twoją rzecz następujące usługi: <ul style="list-style-type: none"> – naprawa, holowanie; – zwrot kosztów usługi wymiany lub naprawy ogumienia w ramach limitu wskazanego w OWU. ✓ Jeżeli przyczyną unieruchomienia pojazdu będzie inne zdarzenie drogowe a umowa ubezpieczenia zawarta została w wariantcie MIDI lub SUPER Centrum Assistance świadczyć będzie na Twoją rzecz usługi odpowiadające powodowi unieruchomienia: <ul style="list-style-type: none"> – dostarczenie właściwego paliwa w ilości pozwalającej na dojechanie do najbliższej czynnej stacji paliw; – holowanie pojazdu do najbliższego warsztatu lub autoryzowanej stacji obsługi; – otwarcie pojazdu albo dostarczenia drugiego kompletu kluczyków; – naprawa pojazdu; – zakwaterowanie w hotelu; – odbiór oraz odstawienie pojazdu lub odzyskaniu po kradzieży; – parkowanie pojazdu. ✓ Niezależnie od usług wskazanych powyżej Centrum Alarmowe Assistance świadczy usługę Pomocy informacyjnej. 	<ul style="list-style-type: none"> – uszkodzenia lub zniszczenia mienia przewożonego pojazdem lub samochodem zastępczym. ! W ramach ubezpieczenia Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów materiałów używanych w ramach świadczonej usług w odniesieniu do następujących świadczeń: <ul style="list-style-type: none"> – naprawa pojazdu w tym ogumienia pojazdu; – odstawienie pojazdu po naprawie/odzyskaniu po Kradzieży Pojazdu; – unieruchomienie pojazdu wskutek braku paliwa; – zatankowanie niewłaściwego paliwa. ! Ubezpieczyciel nie pokrywa wszelkich kosztów dodatkowych eksploatacji samochodu zastępczego. ! Istnieje również ograniczenie możliwości skorzystania z niektórych świadczeń np. jeśli skorzystasz z usługi wynajmu samochodu zastępczego nie będziesz mógł skorzystać z usługi kontynuacji podróży lub powrotu do miejsca zamieszkania. <p>Pełna lista ograniczeń znajduje się w: § 2 pkt 2; § 3; § 4; § 5; § 6; § 7 ust 2 i 3; § 8 ust.3; § 9 ust. 2, 3, 5, 8; § 10 ust. 1 pkt. 2, ust.3; § 11 ust.1; § 12 ust.2, 3; § 13 ust 1, 2, 3; § 14 ust.1, 2; § 15 ust.2; § 16 ust. 1, 2, 3, 4 i 5; § 18 OWU.</p>
	<p>Gdzie obowiązuje ubezpieczenie?</p> <p>Ubezpieczenie obejmuje zdarzenia ubezpieczeniowe powstałe na terytorium:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rzeczypospolitej Polskiej lub państw europejskich (w sensie geograficznym) z wyłączeniem Białorusi, Cypru, Gruzji i Mołdawii; ✓ europejskiej części Rosji Okręg Centralny, Okręg Północno-Zachodni (bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komi), Okręg Wołżański, Okręg Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republikę Kałmucji, Obwód Astrachański, Kraj Stawropolski oraz europejskiej części Kazachstanu i Turcji (Tracja – obszar Turcji od strony europejskiej do Morza Marmara oraz cieśnin Bosfor i Dardanele). 	
	<p>Co należy do obowiązków Ubezpieczonego?</p> <p>Obowiązki na początku umowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Powinieneś podać wszystkie znane sobie okoliczności, o które PKO Ubezpieczenia pytało przed zawarciem umowy ubezpieczenia i podpisać wniosek o ubezpieczenie; – Jako Ubezpieczający powinieneś poinformować Ubezpieczonego i wszystkich użytkowników pojazdu o zakresie ubezpieczenia, a także przekazać im ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których została zawarta Umowa Ubezpieczenia; – Powinieneś w terminie opłacić składkę ubezpieczeniową jeśli jesteś jednocześnie ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia. <p>Obowiązki w trakcie trwania umowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Powinieneś niezwłocznie poinformować PKO Ubezpieczenia o zmianie adresu korespondencyjnego lub zmianie numeru rejestracyjnego pojazdu; 	

- Powinieneś niezwłocznie poinformować PKO Ubezpieczenia o zbyciu Pojazdu.

Obowiązki w przypadku zgłoszenia roszczenia:

- W przypadku zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego powinieneś niezwłocznie telefonicznie zawiadomić Centrum Alarmowe Assistance i współdziałać z nim wypełniając obowiązki wynikające z OWU;
- Powinieneś użyć wszelkich dostępnych środków, aby ograniczyć zwiększenie się skutków szkody.



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?

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia wskazanego w Umowie Ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela ustaje i Umowa Ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem:

- upływu ostatniego dnia okresu ubezpieczenia;
- zbycia Pojazdu;
- wyrejestrowania Pojazdu;
- doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia zgodnie z § 20 ust. 1 i 2 OWU;
- doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 24 ust. 4 OWU;
- wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia dokonanego zgodnie z § 23 ust.1 OWU.



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, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 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: **PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**
ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa
telefon: 81 535 67 66*
www.pkoubezpieczenia.pl

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

1. Agent działa na rzecz PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (nie jest jego agentem wyłącznym)
2. Agent posiada 100% akcji **PKO Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**
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.
 - Sopotkie 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

Ubezpieczony: osoba fizyczna, będąca właścicielem Pojazdu, na rachunek której zawarto Umowę Ubezpieczenia, a także Kierowca oraz Pasażerowie znajdujący się w Pojeździe w chwili zaistnienia Zdarzenia ubezpieczeniowego

Podmiot uprawniony do otrzymania Świadczenia:

Odszkodowanie/świadczenie z ubezpieczenia jest należne Ubezpieczonemu.

Koszty związane z umową

1. Składkę za ubezpieczenie oblicza się z uwzględnieniem wybranego przez Ubezpieczającego wariantu ubezpieczenia.
2. Składka roczna za ubezpieczenie w wariantcie MINI wynosi 1 PLN, w wariantcie MIDI wynosi 29 PLN, a w przypadku wariantu SUPER wynosi 149 PLN. Składka płatna jest jednorazowo, może być płatna przelewem lub gotówką – zgodnie z dyspozycją Ubezpieczającego, w terminie wskazanym w Polisie (maksymalnie 7 dni od daty zawarcia umowy).
3. Składka ubezpieczeniowa jest jedynym kosztem związanym z zawarciem umowy Ubezpieczenia.

W razie odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa wygasa z dniem doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia woli o odstąpieniu.

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

Suma ubezpieczenia

1. Zakres i limity odpowiedzialności za zdarzenia ubezpieczeniowe zależne są od wariantu w jakim zawarta została Umowa Ubezpieczenia. W rocznym okresie ubezpieczenia Ubezpieczony może skorzystać dwukrotnie z każdego świadczenia (usługi) wymienionego w Tabelach nr 1-3 poniżej z zastrzeżeniem pkt 1-2 poniżej:
 - 1) ze świadczenia zwrotu kosztu wymiany kluczyków i Złomowania Pojazdu Ubezpieczony może skorzystać jeden raz w okresie ubezpieczenia oraz
 - 2) z Pomocy informacyjnej Ubezpieczony może skorzystać dowolną ilość razy w okresie ubezpieczenia.

2. Poszczególne zakresy ubezpieczenia oraz limity odpowiedzialności wskazane zostały w tabeli poniżej:

NAZWA USŁUGI	KIEDY PRZYŚŁUGUJE				LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI				
		MINI	MIDI	SUPER	MINI	MIDI	SUPER		
Naprawa Pojazdu	Awaria			•	do 400 PLN - w Polsce do 150 Euro - zagranica				
	Inne zdarzenie drogowe		•	•					
	Kolizja	•	•	•					
	Uszkodzenie opony	•	•	•					
Holowanie Pojazdu od miejsca Zdarzenia ubezpieczeniowego	Awaria			•	do 100 km	do 250 km			
	Inne zdarzenie drogowe		•	•					
	Kolizja	•	•	•	do 100 km				
	Uszkodzenie opony	•	•	•					
Wynajem samochodu zastępczego	Awaria			•	do 4 dni	do 4 dni			
	Inne zdarzenie drogowe		•	•					
	Kolizja	•	•	•		do 7 dni			
	Kradzież pojazdu		•	•					
Kontynuacja podróży lub powrót do Miejsca zamieszkania	przewóz taksówką				do 400 PLN - w Polsce do 200 EUR - zagranica				
	Kolizja	•	•	•				do 700 PLN - w Polsce do 300 EUR - zagranica	
	Kradzież pojazdu		•	•					
	Awaria			•				do 400 PLN - w Polsce do 200 EUR - zagranica	
	Inne zdarzenie drogowe		•	•					
	przewóz innym środkiem transportu (pociąg I klasa lub autobus albo samolot- klasa ekonomiczna)				do 300 PLN na osobę				
	Kolizja		•	•					
	Kradzież pojazdu		•	•					
	Awaria			•					
	Zakwaterowanie w hotelu	Kolizja		•	•	do 3 dni			
Kradzież pojazdu			•	•					
Awaria				•					
Inne zdarzenie drogowe			•	•					
Odstawienie Pojazdu po naprawie/ odzyskaniu po Kradzieży Pojazdu	Kolizja		•	•	do 400 PLN				
	Kradzież pojazdu		•	•					
	Awaria			•					
	Inne zdarzenie drogowe		•	•					
Parkowanie Pojazdu	Kolizja		•	•	do 400 PLN				
	Awaria			•					
Odbiór Pojazdu po naprawie	Inne zdarzenie drogowe		•	•					
Złomowanie Pojazdu	Kolizja		•	•	do 400 PLN				

	Kradzież pojazdu		•	•	
	Awaria			•	
Zwrot kosztów usługi wymiany lub naprawy ogumienia	Uszkodzenie opony		•	•	do 500 PLN
Zwrot kosztów wymiany kluczyków	zagubienie/uszkodzenie/kradzież kluczyków albo sterowników		•	•	do 1000 PLN
Świadczenia Wynajem samochodu zastępczego oraz Kontynuacja podróży lub powrót do miejsca zamieszkania realizowane są zamiennie					
Pomoc informacyjna	świadczenie dostępne bez limitu				

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

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela ustaje i Umowa Ubezpieczenia rozwiązuje się z dniem:

1. upływu ostatniego dnia okresu ubezpieczenia;
2. zbycia Pojazdu;
3. wyrejestrowania Pojazdu;
4. doręczenia Ubezpieczycielowi oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia zgodnie z § 20 ust. 1 i 2 OWU Car Assistance;
5. doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia Ubezpieczyciela o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 24 ust. 4 OWU Car Assistance,
6. wypowiedzenia Umowy Ubezpieczenia dokonanego zgodnie z § 23 ust.1 OWU Car Assistance.

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

Zasady i tryb zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego

W celu umożliwienia przez Centrum Alarmowe Assistance spełnienia świadczenia assistance, Ubezpieczony lub każda inna osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest – niezwłocznie po zaistnieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego - zawiadomić Centrum Alarmowe Assistance, telefonując pod numer +48 22 264 49 06* oraz podać następujące informacje:

- a) imię i nazwisko lub firmę Ubezpieczonego,
- b) markę i typ oraz numer rejestracyjny pojazdu,
- c) miejsce zdarzenia i numer telefonu do dalszych kontaktów,
- d) krótki opis zaistniałego zdarzenia.

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

Reklamacje i skargi lub zażalenia można kierować osobiście, pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem strony internetowej:

<p>UBEZPIECZYCIEL: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa telefon: 81 535 67 66* www.pkoubezpieczenia.pl</p>	<p>AGENT: Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. ul. Puławska 15, 00-975 Warszawa Infolinia: 800 302 302*</p> <p>adres do przesyłania reklamacji w formie pisemnej: Centrum Obsługi i Operacji Biuro Relacji z Klientami ul. Partyzantów 15, 22-400 Zamość</p> <p>zgłaszanie reklamacji osobiście: Oddziały i Agencje PKO BP SA</p>
--	--

Reklamacje i skargi lub zażalenia rozpatrywane są niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania. W przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Ubezpieczyciel powiadomi składającego reklamację wyjaśniając przyczynę opóźnienia i wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone do rozpatrzenia sprawy oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie później niż 60 dni, od dnia otrzymania reklamacji.

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 PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. 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 *

Dodatkowe informacje

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

*opłata zgodna z taryfą operatora



INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

Szanowni Państwo,

PKO BP SA działając jako Agent Ubezpieczeniowy Administratora wskazanego poniżej, zgodnie z postanowieniami 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) uprzejmie informuje, że:

1. ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

PKO Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 52, 00-872 Warszawa (akta rejestrowe spółki prowadzone są przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000551487, kapitał zakładowy: 25 000 000 zł opłacony w całości, NIP: 527-273-41-44 (dalej Administrator) jest administratorem Państwa danych osobowych pozyskanych podczas wnioskowania o zawarcie umowy ubezpieczenia assistance 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 ochrona.danych@pkoubezpieczenia.pl lub formularz kontaktowy <http://pkoubezpieczenia.pl/ochrona-danych-osobowych> lub telefonicznie pod numerem +48 225410221 lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

2. CELE I PODSTAWY PRZETWARZANIA:

Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu:

1. Zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia assistance – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy;
2. Reasekuracji ryzyk – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
3. Dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia lub obrony przed tymi roszczeniami przez Administratora – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
4. Podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem ewentualnym przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
5. Badania i analizy satysfakcji klientów – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
6. Marketingu bezpośredniego usług Administratora w zakresie zawartych przez Państwa umów ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora.

3. 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.

4. PRZEKAZYWANIE DANYCH POZA EOG

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

5. PRAWA OSÓB, KTÓRYCH DANE DOTYCZA

Mają Państwo prawo do:

1. Dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
2. Wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w szczególności prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania,
3. Przeniesienia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego,
4. Wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

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

6. INFORMACJA O WYMOGU PODANIA DANYCH

Podanie danych osobowych w związku z zawieraniem umów 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.

7. OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH

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