



ubezpieczenia

# PROCES rozpatrywania roszczenia

– krok po kroku



CNP SANTANDER INSURANCE



# Dowiedz się, jak wygląda proces rozpatrywania roszczenia.



## Jak przebiega proces rozpatrywania roszczenia?

**1. Roszczenie złożone w oddziale** Santander Consumer Banku zostanie niezwłocznie przekazane do ubezpieczyciela, tj. CNP Santander Insurance. Zgłoszenia można dokonać również bezpośrednio do ubezpieczyciela – dane kontaktowe znajdują się w punkcie zatytułowanym „Jak można skontaktować się z ubezpieczycielem”.



**2.** Po otrzymaniu zgłoszenia **ubezpieczyciel wyśle potwierdzenie**, w którym wskaże numer roszczenia oraz listę brakujących dokumentów, jeśli złożona dotychczas dokumentacja jest niewystarczająca. Pismo powinno zostać doręczone w ciągu ok. 14 dni.

**3.** Po zebraniu kompletu dokumentów **ubezpieczyciel podejmie decyzję** biorąc pod uwagę okoliczności zdarzenia oraz zapisy Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, w szczególności wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności.



**4.** **Decyzja zostanie przesłana pocztą** na wskazany w zgłoszeniu roszczenia adres.

**5.** W przypadku, gdy roszczenie będzie zasadne **wypłata świadczenia** zostanie zrealizowana zgodnie z zapisami Umowy ubezpieczenia.



## Jak można sprawdzić, na jakim etapie rozpatrywania jest roszczenie?

Informacje dotyczące zgłoszonego roszczenia można uzyskać pod numerem telefonu **(0) 801 88 99 79** lub wysyłając zapytanie pocztą elektroniczną na adres: **roszczenia@pl.cnp santander.com**



Prosimy o wskazanie **numera roszczenia, numeru polisy lub numeru PESEL** osoby ubezpieczonej.



## Co można zrobić, aby proces rozpatrywania roszczenia przebiegał sprawnie?

**1.** Prosimy o **zwracanie uwagi na przesyłane wiadomości lub próby kontaktu od ubezpieczyciela**. Szybka i sprawna komunikacja z osobą zgłaszającą roszczenie może przyspieszyć zakończenie sprawy.



**2.** W przypadku **trudności z pozyskaniem dokumentacji lub wątpliwości**, co dokładnie należy dostarczyć, prosimy o **kontakt z ubezpieczycielem**.



## Jak można skontaktować się z ubezpieczycielem?



### Infolinia:

(0) 801 88 99 79 czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00



### Poczta elektroniczna:

roszczenia@pl.cnp santander.com



### Poczta tradycyjna:

CNP Santander Insurance Europe DAC  
CNP Santander Insurance Life DAC  
6 piętro, ul. Domaniewska 34a  
02-672 Warszawa