

**Informacja dotycząca**  
**OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA PAKIET**  
**„POMOC NA ZAWOŁANIE”**  
**DLA KLIENTÓW SANTANDER CONSUMER BANK S.A.**

**w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o**  
**rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku**  
**Finansowym**

**W związku z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dniem 11 października 2015 roku z dniem 11 października 2015 r. uchyla się dotychczasową treść § 10 „POSTANOWIENIA KOŃCOWE” OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA PAKIET „POMOC NA ZAWOŁANIE” DLA KLIENTÓW SANTANDER CONSUMER BANK S.A. i nadaje mu następujące brzmienie::**

**§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 poniżej, wszystkie zawiadomienia i oświadczenia UBEZPIECZYCIELA, UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO, z wyjątkiem zgłoszenia ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO, powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
2. Skargi lub reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem UMOWY UBEZPIECZENIA UBEZPIECZAJĄCY lub UBEZPIECZONY może zgłaszać do Dyrekcji AGA International S.A. Oddział w Polsce w formie:
  - a) pisemnej na adres: AGA International S.A. Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa,
  - b) elektronicznie na adres e-mail: [reklamacje@mondial-assistance.pl](mailto:reklamacje@mondial-assistance.pl),
  - c) telefonicznie pod numerem +48 22 522 25 46 lub +48 22 232 25 46
  - d) osobiście w siedzibie Dyrekcji AGA International S.A. Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa.
3. Dyrekcja AGA International S.A. Oddział w Polsce udzieli odpowiedzi na skargę bądź reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi bądź reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu klientowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Odpowiedź zostanie udzielona w formie pisemnej. Odpowiedź może zostać dostarczona za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na pisemny wniosek zgłaszającego reklamację.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze zgłoszenia klient ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub odpowiedniego Miejskiego/ Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

**Komentarz:**

**Rzecznik Finansowy,**

Al. Jerozolimskie 44,

00-024 Warszawa,

tel. 22 333 73 26, tel. 22 333 73 27, faks 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)

5. UBEZPIECZAJĄCY lub UBEZPIECZONY może również, w terminie 30 dni od daty otrzymania negatywnej decyzji odszkodowawczej w sprawie USŁUG ASSISTANCE, wynikających z UMOWY UBEZPIECZENIA, wystąpić do Dyrekcji AGA International S.A. Oddział w Polsce z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy. Wniosek zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty otrzymania.
6. Do realizacji postanowień niniejszych OWU w imieniu i na rachunek UBEZPIECZYCIELA uprawnione jest CENTRUM OPERACYJNE.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o działalności ubezpieczeniowej.
8. Prawem właściwym dla niniejszego OWU jest prawo polskie.
9. Językiem stosowanym w relacjach między UBEZPIECZYCIELEM a UBEZPIECZAJĄCYM i UBEZPIECZONYM jest język polski.
10. Spory wynikające z UMOWY UBEZPIECZENIA można rozwiązać polubownie za pośrednictwem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego lub przy Rzeczniku Finansowym.

**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 44

00-024 Warszawa

[www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl)

11. Powództwo o roszczenia wynikające z UMOWY UBEZPIECZENIA można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby UBEZPIECZAJĄCEGO lub UBEZPIECZONEGO.
12. Niniejsze OWU przyjęte zostały Uchwałą Dyrekcji AGA International S.A. Oddział w Polsce nr U/044/2013 z dnia 21 października 2013 r., które wchodzi w życie z dniem 4 listopada 2013 r.



Tomasz Frączek  
Dyrektor Oddziału