

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

PAKIET Z TROSKĄ

Informacja dotycząca ubezpieczenia w ramach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Pakiet z troską”

Informacje w zakresie	Postanowienie
1. Przesłanek wypłaty świadczenia	Pkt 1 Pkt 2 Pkt 3
2. Ograniczeń oraz wyłączeń odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniających do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	Pkt 27

Spis treści

	Pkt
Wstęp – co warto wiedzieć na początek	–
Przedmiot i rodzaj <i>ubezpieczenia</i> – czyli co ubezpieczamy i jakiej pomocy udzielamy	1
Zakres <i>ubezpieczenia</i> i opis świadczeń – co zapewniamy, jeśli dojdzie do <i>zdarzenia ubezpieczeniowego</i>	2-3
Okres <i>ubezpieczenia</i> – w jakim okresie działa <i>nasza ochrona</i>	4-13
Zawarcie umowy – co jest ważne	14-17
Składka – kiedy i jak ją opłacić	18-22
Zgłoszenie roszczenia – jak zgłosić roszczenie ubezpieczeniowe	23
Wypłata świadczenia – co potrzebujemy	24-25
Ile czasu zajmie <i>nam</i> rozpatrzenie roszczenia	26
Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności <i>ubezpieczyciela</i> – jakich <i>zdarzeń ubezpieczeniowych</i> nie obejmujemy ochroną	27
Odstąpienie od <i>umowy ubezpieczenia</i> lub wypowiedzenie <i>umowy ubezpieczenia</i> – kiedy i jak możesz odstąpić od <i>ubezpieczenia</i> lub z niego zrezygnować	28-34
Wygaśnięcie <i>umowy ubezpieczenia</i> – kiedy <i>ubezpieczenie</i> przestaje działać	35

Reklamacje – jak je składać	36-44
Wskazanie i zmiana uposażonego	45-49
Postanowienia kolizyjne – który dokument je rozstrzyga	50-51
Podatki – jak je opłacać	52
Doręczenia – jak się kontaktujemy	53-56
Prawo właściwe, właściwość sądów – jakie prawo nas obowiązuje i jaki sąd rozstrzyga w sprawie roszczeń	57-60
Aktualizacja informacji – dlaczego warto aktualizować dane	61-62
Pozostałe postanowienia – co jeszcze warto wiedzieć	63-64
Słownik – terminy, których używamy w tekście	65

Wstęp – co warto wiedzieć na początek

Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pakiet z troską” (OWU) to ważny dokument. Przeczytaj go, zanim zawrzesz *umowę ubezpieczenia*. Opisaliśmy w nim m.in.:

- Zasady, na jakich obejmujemy *Ciebie* ochroną,
- Co i jak długo ubezpieczamy,
- Sytuacje, w których ochrona nie działa,
- Dokumenty, jakich potrzebujemy, aby wypłacić *Tobie* świadczenie.

Dokument ten razem z *polisą* stanowi *umowę ubezpieczenia*.

Stronami *umowy ubezpieczenia* są:

- *ubezpieczający* – czyli *Ty* i,
- *ubezpieczyciel (my)* – CNP Santander Insurance Life DAC z siedzibą w Dublinie (Irlandia).

Podmiotem, który pośredniczy w zawarciu *umowy ubezpieczenia* między *Tobą* a *nami*, i który dystrybuuje *nasze ubezpieczenie* jest *agent*.

Przedmiot i rodzaj *ubezpieczenia* – czyli co ubezpieczamy i jakiej pomocy udzielamy

1. Ubezpieczamy *Twoje* życie.

Zakres *ubezpieczenia* i opis świadczeń – co zapewniamy, jeśli dojdzie do zdarzenia ubezpieczeniowego

2. Zwrócimy koszty pogrzebu oraz zapewnimy dodatkowe usługi związane z tym zdarzeniem po *Twojej* śmierci. Szczegółowy opis znajdziesz w tabeli 1.
3. W tabeli nr 1 znajdziesz opis świadczeń, które przysługują w przypadku *Twojej* śmierci.

Tabela nr 1 – Opis świadczeń

 Świadczenie ubezpieczeniowe (co robimy)	Suma ubezpieczenia
Wypłacimy świadczenie lub zwrócimy koszty pogrzebu. Na podstawie dostarczonych rachunków <i>uposażony</i> otrzyma zwrot poniesionych kosztów pogrzebu. Koszty, za które odpowiadamy to: • przewóz zwłok, • zakup trumny lub urny, • zakup miejsca na cmentarzu, • postawienie nagrobka, • zakup wieńców i kwiatów, • zakup odzieży żałobnej, • koszt ceremonii pogrzebowej, • poczęstunek dla uczestników ceremonii pogrzebowej.	Maksymalną <i>sumę ubezpieczenia</i> wskazujesz w <i>polisie</i> i może to być: 6000 zł albo 8000 zł albo 10 000 zł w zależności od <i>Twojego</i> wyboru
Repatriacja zwłok – przygotujemy zwłoki i pokryjemy koszt podstawowej trumny niezbędnej do transportu. Dodatkowo zwrócimy pieniądze, za: • transport zwłok, • koszty administracyjne, • podatki, • karawan pogrzebowy, • administracyjne wsparcie w szpitalu, • sprowadzenie towarzyszącej rodziny do kraju, • wcześniejszy powrót do domu <i>członka rodziny</i> w przypadku śmierci <i>ubezpieczonego</i>.	Pokryjemy koszty maksymalnie do 10 000 zł
Pomoc psychologa – zorganizujemy i pokryjemy koszt konsultacji psychologa dla <i>członków Twojej rodziny</i>.	Pokryjemy koszty maksymalnie do 1000 zł
Pomoc w domu – zapewnimy pomoc <i>członkom Twojej rodziny</i> w miejscu zamieszkania. Oferujemy: • Pomoc domową – zorganizujemy i pokryjemy koszt wynagrodzenia oraz koszt przejazdu pomocy domowej do <i>miejsca zamieszkania</i>. Nasza pomoc polegać będzie na zrobieniu zakupów, codziennych porządków domowych, dostawy lub przygotowania posiłków czy też podlewania kwiatków. • Opiekę nad <i>Twoimi</i> niepełnoletnimi dziećmi – zorganizujemy i pokryjemy koszty wynagrodzenia oraz koszt przejazdu do miejsca zamieszkania osoby zajmującej się profesjonalną realizacją takich świadczeń. • Opiekę nad <i>Twoimi</i> zwierzętami domowymi – zorganizujemy i pokryjemy koszty wynagrodzenia oraz koszt przejazdu do miejsca zamieszkania osoby do opieki nad zwierzętami domowymi (psy, koty) w zakresie wyprowadzenia na spacer, karmienia oraz utrzymania higieny.	Pokryjemy koszty maksymalnie do 1000 zł
Infolinia – zapewniamy <i>członkom Twojej rodziny</i> wsparcie <i>naszej</i> infolinii. Pomoc obejmuje informacje na temat: • procedur postępowania i wydania karty zgonu, w zależności od okoliczności śmierci <i>ubezpieczonego</i>, • terminów zgłoszenia faktu śmierci w Urzędzie Stanu Cywilnego, • dokumentów, które są potrzebne do wydania aktu zgonu, • danych teleadresowych zakładów pogrzebowych, • danych teleadresowych kwiaciarni, • dokumentów wymaganych przez zakład pogrzebowy, • zasiłku pogrzebowego z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w zakresie wysokości zasiłku, wymaganych dokumentów, informacji komu przysługuje zasiłek pogrzebowy lub informacji o przedawnieniu się roszczeń o wypłatę zasiłku.	Bez limitu

CNP Santander Insurance może odmówić ochrony lub wypłaty świadczenia, jeżeli naraziłoby to nas na:

- sankcje, zakazy lub ograniczenia zgodnie z rezolucjami ONZ lub
- sankcje gospodarcze i finansowe UE lub wynikające z przepisów lub regulacji mających zastosowanie w zakresie przeciwdziałania finansowaniu terroryzmu.

Okres ubezpieczenia – w jakim czasie działa nasza ochrona

4. *Ubezpieczenie* rozpocznie się, w zależności od tego co wydarzy się później:
 - 1) dzień po zawarciu *umowy ubezpieczenia* lub,
 - 2) w dniu, w którym opłacisz składkę lub jej pierwszą ratę – w przypadku wyboru przez Ciebie płatności w ratach.
5. *Ubezpieczenie* trwa przez wybrany przez Ciebie okres, wskazany w *polisie*. Może to być 1 rok, 2 lata lub 3 lata.
6. Możemy przedłużyć *Twoją umowę ubezpieczenia* na kolejny okres na tych samych lub zmienionych warunkach. Szczegóły znajdziesz w punktach od 7 do 13 oraz dodatkowo, poniżej na wykresie pokazujemy, jak działa przedłużenie umowy.

Krok 1

Na **60 dni przed końcem okresu ubezpieczenia** poinformujemy Cię o możliwości kontynuowania ubezpieczenia oraz o jego warunkach – czy zostają takie same lub czy się zmieniają.

Krok 2

Podjmujesz decyzję czy kontynuujesz ubezpieczenie.

Krok 3

Tak

Opłacasz składkę (ratę składki) za kolejny okres i tym samym decydujesz się na kontynuowanie *umowy ubezpieczenia*.

Nie

Twoja ochrona ubezpieczeniowa zakończy się w pierwotnym terminie.

7. Na 60 dni przed końcem *ubezpieczenia*, informujemy Cię, czy warunki *ubezpieczenia* się nie zmieniły. Prześlemy Ci nowy dokument potwierdzający *umowę ubezpieczenia* oraz *OWU* i wskażemy, jakie warunki zmieniają się lub potwierdzimy, że warunki te pozostają bez zmian.
8. Jeśli zdecydujesz się na przedłużenie *umowy ubezpieczenia* wystarczy, że opłacisz składkę lub ratę składki na numer konta wskazany w *polisie* za nowy okres *ubezpieczenia*. Będzie to dla nas oznaczało, że zgodziłeś się na kontynuację *ubezpieczenia*.
9. *Umowę ubezpieczenia* przedłużymy na taki sam okres jak poprzednia umowa, czyli 1 rok, 2 lata lub 3 lata.
10. Warunki *umowy ubezpieczenia* mogą się zmienić tylko z powodu zmian przepisów prawa, regulacji nadzorczych dotyczących *ubezpieczenia* lub nas lub zmian dokonywanej przez nas oceny ryzyka ubezpieczeniowego.
11. Jeśli nie zapłacisz raty składki lub składki za nowy okres *ubezpieczenia*, *umowa ubezpieczenia* i *Twoja* ochrona ubezpieczeniowa skończy się w ostatnim dniu aktualnego okresu *ubezpieczenia*, wskazanym w *polisie*.
12. Nie przedłużymy *umowy ubezpieczenia* na kolejny okres, jeśli:
 - 1) nie zdecydujesz się na jej kontynuację lub,
 - 2) poinformujemy Ciebie, że jej nie przedłużymy.Z zastrzeżeniem punktu 35 podpunktu 2).
13. Jeżeli przedłużymy *umowę ubezpieczenia* prześlemy Ci nową *polisę*, w której będą podane nowe daty początku i końca trwania *ubezpieczenia*.

Zawarcie umowy – co jest ważne

14. Możemy ubezpieczyć Ciebie, jeśli:
 - 1) w dniu zawarcia *umowy ubezpieczenia* masz ukończone 18 lat i nie masz ukończonych 85 lat,
 - 2) zawrzesz *umowę ubezpieczenia* i opłacisz składkę lub jej pierwszą ratę.
15. Przed zawarciem *umowy ubezpieczenia* otrzymasz od naszego agenta Ogólne Warunki Ubezpieczenia, politykę prywatności oraz dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym. Pamiętaj: Dokumenty w każdej chwili znajdziesz na naszej stronie internetowej. Dokumenty te wraz z *polisą* stanowią element dokumentacji ubezpieczeniowej.
16. Aby zawrzeć *umowę ubezpieczenia* zapoznaj się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, polityką prywatności oraz dokumentami zawierającymi informacje o produkcie ubezpieczeniowym.
17. *Twoja umowa ubezpieczenia* zostanie zawarta:
 - 1) w dniu, w którym potwierdzisz warunki *polisy* w formie elektronicznej – dla umów które zawierasz drogą elektroniczną,
 - 2) w dniu, w którym otrzymasz *polisę* wraz z wymaganymi dokumentami podpisaną przez agenta – jeśli zawierasz umowę w placówce agenta lub w dniu, kiedy doręczymy Ci *polisę* kurierem.

Składka – kiedy i jak ją opłacić

18. Wysokość składki lub jej raty znajdziesz w *polisie*.
19. Wysokość składki ustalamy na podstawie oceny ryzyka ubezpieczeniowego. Uwzględniamy przy tym zakres *ubezpieczenia*, sumę *ubezpieczenia*, okres ubezpieczenia, wiek osoby ubezpieczonej oraz opłaty i koszty zawarcia i obsługi *umowy ubezpieczenia*.
20. Składkę płacisz w polskich złotych, jednorazowo, z góry za cały okres ubezpieczenia albo w ratach. Na zapłatę jednorazowej składki masz 30 dni od dnia zawarcia *umowy ubezpieczenia*. Jeżeli wybierasz płatność w ratach, płacisz je w uzgodnionych i podanych na *polisie* terminach. Jeżeli jej nie zapłacisz, *umowa ubezpieczenia* nie będzie zawarta.
21. Jeżeli wybrałeś płatność w ratach i nie zapłacisz w terminie kolejnej raty składki wyślemy Ci o tym przypomnienie SMS-em lub e-mailem – zgodnie z taką formą kontaktu jaką wskazałeś w *polisie*. Jeżeli w ciągu 7 dni od otrzymania od nas przypomnienia nie zapłacisz raty składki *Twoje ubezpieczenie* przestanie obowiązywać.
22. Masz obowiązek zapłacić składkę w wysokości wskazanej na *polisie*. Jeżeli jej nie zapłacisz, *umowa ubezpieczenia* nie będzie zawarta.

Zgłoszenie roszczenia – jak zgłosić roszczenie ubezpieczeniowe

23. Roszczenie ubezpieczeniowe mogą zgłosić bliscy lub inna osoba w jeden z poniższych sposobów:
 - 1) W formie elektronicznej:
 - a) poprzez naszą stronę internetową: <https://www.cnpsantander.pl/zglos-roszczenie>
 - b) poprzez adres e-mail: roszczenia@cnpsantander.pl



Jeśli wybierzesz kontakt w formie elektronicznej, szybciej otrzymamy *Twoje* zgłoszenie.

- 2) Telefonicznie – pod numerem telefonu 801 88 99 79.
 - 3) Pisemnie – na *nasz* adres:
 - a) 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Irlandia.
 - b) CNP Santander Insurance Life DAC, IV Piętro, ul. Konstruktorska 12a, 02-673 Warszawa lub
 - 4) Osobiście w jednej z placówek *agenta*.
- Formularz znajdziesz w oddziale u *agenta* lub możesz go pobrać z *naszej* strony internetowej.

Wypłata świadczenia – co potrzebujemy

24. Potrzebne będą *nam* odpowiednie dokumenty. Są one niezbędne, abyśmy mogli ustalić okoliczności *zdarzenia ubezpieczeniowego* i ocenić, czy przysługuje świadczenie i w jakiej wysokości. Lista wymaganych dokumentów znajduje się w tabeli numer 2.

Tabela nr 2 – dokumenty do zgłoszenia szkody

	Wymagane dokumenty (o ile osoba, która zgłasza roszczenie jest lub zgodnie z prawem może być w ich posiadaniu)
1.	Kopia odpisu skróconego aktu zgonu.
2.	Kopia statystycznej karty zgonu lub inny dokument medyczny potwierdzający przyczynę zgonu.
3.	Rachunki i dowody zapłaty za koszty pogrzebu.
4.	Rachunki i dowody zapłaty za koszty przejazdu na pogrzeb.



Ważne: Jeśli dokumenty, które nam dostarczysz, nie będą wystarczające do ustalenia okoliczności *zdarzenia ubezpieczeniowego* i oceny, czy przysługuje *Ci* świadczenie i w jakiej wysokości, skontaktujemy się z *Tobą*. Wyjaśnimy, jakich informacji potrzebujemy i dlaczego są one niezbędne.

25. Zastrzegamy sobie prawo do wystąpienia z wnioskiem o dodatkowe informacje dotyczące okoliczności *zdarzenia ubezpieczeniowego* lub o dodatkowe informacje w celu ustalenia zasadności świadczenia. Instytucje do których możemy wystąpić to:

- 1) Policja, Sądy lub inne organy ścigania,
- 2) inne właściwe instytucje publiczne,
- 3) za pisemną zgodą ubezpieczającego możemy wystąpić do podmiotów leczniczych – w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej, zgodnie z art. 38 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Ile czasu zajmie *nam* rozpatrzenie roszczenia

26. Jesteśmy zobowiązani spełnić świadczenie w ciągu:
- 1) 30 dni od dnia, w którym otrzymamy zawiadomienie o zajściu *zdarzenia ubezpieczeniowego* lub,
 - 2) 14 dni od dnia, w którym wyjaśnimy wszystkie jego okoliczności, ale bezsporną część spełnimy w terminie 30 dni.



Obowiązują *nas* przepisy Kodeksu Cywilnego art. 801 §1 i §2.

Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności ubezpieczyciela – jakich zdarzeń ubezpieczeniowych nie obejmujemy ochroną

27. *Ubezpieczenie* nie zadziała, jeżeli:
- 1) sam się okaleczysz lub poprosisz kogoś o okaleczenie, niezależnie od stanu poczytalności, pod warunkiem, że miało to wpływ na zajście *zdarzenia ubezpieczeniowego*,
 - 2) w ciągu pierwszych dwóch lat *ubezpieczenia* popełnisz samobójstwo,
 - 3) wystąpią i będą miały wpływ na zdarzenie:
 - a) *działania wojenne* lub *zbrojne*,
 - b) *strajki, zamieszki, zamieszki społeczne*,
 - c) powstania, przewroty, rebelie,
 - d) *bójki*,
 - e) *akty terroryzmu*,
 - f) promieniowanie radioaktywne lub nuklearne,
 - 4) popełniłeś lub próbowałeś popełnić przestępstwo, oraz świadomie lub nieświadomie brałeś udział w działaniu przestępczym, pod warunkiem, że miało to wpływ na *zdarzenie ubezpieczeniowe*,
 - 5) nadużywałeś alkoholu, narkotyków lub byłeś od nich uzależniony, nadużywałeś leków innych niż te, które zalecił *Ci* lekarz, pod warunkiem, że miało to wpływ na zdarzenie lub w chwili zdarzenia byłeś pod wpływem alkoholu, narkotyków lub leków i te substancje

miały wpływ na Ciebie. Nadużycie alkoholu ma miejsce wtedy, gdy stężenie alkoholu będzie wyższe niż 0,5 mg na ml krwi.

- 6) wystąpiła *katastrofa naturalna* pod warunkiem, że miała wpływ na *zdarzenie ubezpieczeniowe*,
- 7) *zdarzenie ubezpieczeniowe* nastąpiło, gdy uprawiałeś *niebezpieczny sport*,
- 8) *zdarzenie ubezpieczeniowe* nastąpiło, gdy uprawiałeś *sport wyczynowy*,
- 9) cierpiełeś na chorobę psychiczną lub zaburzenia zachowania, które w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 oznaczono o kodem od F00 do F99.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia lub wypowiedzenie umowy ubezpieczenia – kiedy i jak możesz odstąpić od ubezpieczenia lub z niego zrezygnować

28. Możesz odstąpić od *umowy ubezpieczenia* w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia *umowy ubezpieczenia* nie poinformowaliśmy Cię o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym dowiedziałeś/aś się o tym prawie. Odstąpienie od *umowy ubezpieczenia* nie zwalnia Cię z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim udzielaliśmy Ci ochrony ubezpieczeniowej.
29. Jeśli zawierasz umowę na odległość możesz od niej odstąpić w ciągu 30 dni od momentu, kiedy poinformowaliśmy Cię o zawarciu umowy lub od dnia, gdy potwierdziliśmy Ci informacje wymagane przy składaniu propozycji zawarcia *umowy ubezpieczenia*, jeżeli jest to termin późniejszy.
30. W każdym czasie możesz zrezygnować (wypowiedzieć) z *umowy ubezpieczenia*, z zastrzeżeniem terminu wypowiedzenia określonego w pkt 28.
31. Możesz przesłać oświadczenie o rezygnacji lub odstąpieniu od *umowy ubezpieczenia* pisemnie lub elektronicznie *agentowi* lub *nam*. Jeśli wysyłasz je elektronicznie możesz przesłać skan podpisanego oświadczenia na adres bok@pl.cnpsantander.com, na oświadczeniu wpisz: *Twoje* imię i nazwisko oraz numer *polisy*.
32. Jeżeli rozwiążesz *umowę ubezpieczenia* przed czasem:
 - a. zwrócimy Ci lub osobie przez Ciebie wyznaczonej część składki za niewykorzystany okres. Składkę zwrócimy w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymamy *Twoje* oświadczenie.
 - b. Jeżeli płatność dokonywałeś w ratach, *umowa ubezpieczenia* trwa do końca okresu, za który zapłaciłeś.
33. Jeżeli wcześniej wypłaciliśmy całość *sumy ubezpieczenia* w związku ze zgłoszoną szkodą, *uposażony* nie otrzyma od nas zwrotu składki.
34. Jeśli wybierasz płatność w ratach, *ubezpieczenie* będzie trwało do dnia najbliższej raty. W przypadku rezygnacji z *umowy ubezpieczenia* (wypowiedzenia), gdzie płatność dokonywana jest w ratach, *umowa ubezpieczenia* trwa do końca danego okresu udzielania przez nas ochrony ubezpieczeniowej, tj. do dnia wymagalności (włącznie z tym dniem) najbliższej raty składki przypadającej po dniu złożenia przez Ciebie oświadczenia o rezygnacji z *umowy ubezpieczenia* (wypowiedzenia).

Wygaśnięcie umowy ubezpieczenia – kiedy ubezpieczenie przestaje działać

35. *Ubezpieczenie* zakończy się, gdy wystąpi jedna z wymienionych sytuacji:
 - 1) upłynie okres, za który opłaciłeś składkę lub ratę składki,
 - 2) umrzesz,
 - 3) odstąpisz od umowy lub z niej zrezygnujesz,
 - 4) wypłacimy całość *sumy ubezpieczenia*.

Reklamacje – jak je składać

36. Ty lub *uposażony* z *umowy ubezpieczenia* możecie złożyć *reklamację*:
 - 1) na piśmie:
 - w postaci papierowej na adres:
CNP Santander Insurance Life DAC,
– IV Piętro, ul. Konstruktorska 12a, 02-673 Warszawa lub,
– 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, Irlandia,
 - osobiście w placówce u *agenta*,
 - w postaci elektronicznej – przesyłając e-mail na adres: reklamacje@cnpsantander.pl,
 - 2) ustnie:
 - telefonicznie pod numerem: 801 88 99 79 lub 22 270 30 70,
 - osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce u *agenta*.
37. *Reklamacje* rozpatruje nasz dyrektor operacyjny.
38. Odpowiedź na *reklamację* wyślemy nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy.
39. Jeżeli, ze względu na skomplikowanie *reklamacji*, nie będziemy w stanie odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni, poinformujemy o tym Ciebie lub inną osobę składającą *reklamację*, wyjaśniając przyczyny opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywany termin rozpatrzenia *reklamacji* i udzielenia odpowiedzi. Odpowiedź na *reklamację* wyślemy najpóźniej w ciągu 60 dni od dnia, w którym ją otrzymaliśmy.
40. Odpowiedzi na *reklamację* udzielimy w takiej samej postaci, w jakiej została złożona (papierowo lub elektronicznie). Na wniosek *Twój* lub *uposażonego* odpowiedzi na *reklamację* możemy udzielić w innej postaci. W przypadku *reklamacji* złożonej ustnie, odpowiedzi udzielimy w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem *Twoim* lub *uposażonego* z *umowy ubezpieczenia*.
41. Odpowiedzi na *reklamację* w postaci elektronicznej udzielimy z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożono *reklamację* albo innego wskazanego przez Ciebie lub *uposażonego* środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy *reklamacja* została złożona z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej.

42. Jeśli wyczerpane zostaną wszystkie możliwości reklamacyjne, *Ty* lub *uposażony*:
- 1) skierować sprawę do Rzecznika Finansowego lub
 - 2) złożyć powództwo do sądu powszechnego z powództwem przeciwko CNP Santander Insurance Life DAC według właściwości określonej w OWU.
43. *Ubezpieczający* lub *uposażony* mogą zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
44. Podmioty, które rozwiązują spory pozasądowo, to:
- 1) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona [www: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)),
 - 2) Rzecznik Finansowy (strona [www: www.rf.gov.pl/](http://www.rf.gov.pl/)).

Wskazanie i zmiana *uposażonego*

45. W każdej chwili możesz wskazać i zmieniać *uposażonego*. Wystarczy, że dostarczysz *nam* pisemne oświadczenie, które umożliwi *nam* zapoznanie się z jego treścią.
46. *Uposażonego* można wskazać podając *nam* następujące informacje:
- 1) imię i nazwisko *ubezpieczającego*,
 - 2) numer *polisy*,
 - 3) imię i nazwisko *uposażonego* – jeżeli *uposażony* nie jest osobą fizyczną to podaj nazwę podmiotu,
 - 4) data urodzenia *uposażonego* – jeżeli jest osobą fizyczną,
 - 5) adres do korespondencji *uposażonego* – lub siedziby podmiotu,
 - 6) PESEL lub NIP *uposażonego*,
 - 7) udział procentowy *uposażonego* w części świadczenia.
47. Jeżeli nie wskażesz *uposażonego* lub podane dane uniemożliwią ustalenie *uposażonego* świadczenie zostanie wypłacone zgodnie z postanowieniami punktu 47.
48. Jeżeli *uposażony* zmarł przed śmiercią *ubezpieczonego* albo umyślnie przyczynił się do jego śmierci, podanie *uposażonego* staje się bezskuteczne.
49. Jeżeli nie ma *uposażonych* uprawnionych do świadczenia, świadczenie otrzyma *małżonek ubezpieczonego*.
W przypadku braku *małżonka* świadczenie zostanie wypłacone dzieciom *ubezpieczonego* w równych częściach. W przypadku braku dzieci, świadczenie zostanie wypłacone rodzicom *ubezpieczonego* w równych częściach. W przypadku braku rodziców świadczenie zostanie wypłacone spadkobiercom *ubezpieczonego* w częściach w jakich dziedziczą po *ubezpieczonym*.

Postanowienia kolizyjne – który dokument je rozstrzyga

50. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami OWU a postanowieniami *polisy*, rozstrzygają postanowienia *polisy*.
51. W przypadku sprzeczności postanowień *polisy* oraz OWU z przepisami prawa, rozstrzygają obowiązujące przepisy prawa.

Podatki – jak je opłacać

52. Podatki związane z *polisą* musisz uiścić zgodnie z prawem podatkowym obowiązującym w chwili powstania obowiązku podatkowego. W dniu wejścia w życie niniejszych OWU jest to ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych.

Doręczenia – jak się kontaktujemy

53. Zawiadomienia, oświadczenia i wnioski związane z zawartą *umową ubezpieczenia* możesz przekazywać *nam* pocztą, pocztą elektroniczną lub w inny sposób przez *nas* udostępniony. Informację o aktualnych sposobach kontaktu znajdziesz na *naszej* stronie internetowej lub w przekazywanej przez *nas* korespondencji.
54. *Naszą* korespondencję prowadzimy tylko w języku polskim.
55. W sprawach związanych z zawarciem, wykonywaniem i obsługą *umowy ubezpieczenia* możemy kontaktować się z *Tobą*:
- 1) pocztą na wskazany adres korespondencyjny;
 - 2) pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail;
 - 3) za pomocą wiadomości SMS na wskazany numer telefonu;
 - 4) telefonicznie na wskazany numer telefonu.
56. Jeżeli przepisy prawa lub postanowienia *umowy ubezpieczenia* wymagają, aby określona informacja, dokument, zawiadomienie lub oświadczenie zostały przekazane w określonej postaci lub formie albo po uzyskaniu *Twojej* zgody, na *Twoje* żądanie lub zgodnie z dokonaniem przez *Ciebie* wyborem, stosujemy te szczególne wymagania niezależnie od pkt 55.

Prawo właściwe, właściwość sądów – jakie prawo nas obowiązuje i jaki sąd rozstrzyga w sprawie roszczeń

57. Do *umów ubezpieczenia*, które zawieramy na podstawie tych OWU, stosuje się prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w tych OWU stosuje się odpowiednie przepisy prawa, w tym Kodeksu cywilnego i Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
58. Ustalamy, że naszą korespondencję prowadzimy tylko w języku polskim.
59. *Ty* i *uposażony* lub uprawniony z *umowy ubezpieczenia* możecie wytoczyć powództwo o roszczenie, które wynika z *umowy ubezpieczenia*. Możecie to zrobić według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla Waszego *miejsca zamieszkania* lub siedziby *uposażonego*.
60. Spadkobierca może wytoczyć powództwo o roszczenie, które wynika z *umowy ubezpieczenia*. Może to zrobić według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla jego miejsca zamieszkania.

Aktualizacja informacji – dlaczego warto aktualizować dane

61. Ty i my powinniśmy niezwłocznie informować siebie nawzajem o zmianach swoich danych dla umożliwienia wzajemnego kontaktu. Ty dodatkowo informujesz *nas* o zmianach następujących danych *uposażonego*:
- 1) danych kontaktowych, zwłaszcza adresu korespondencyjnego, numeru telefonu oraz
 - 2) danych identyfikacyjnych, zwłaszcza imienia i nazwiska, numeru PESEL.
62. Ty i my przekazujemy informacje o zmianach pisemnie.

Pozostałe postanowienia – co jeszcze warto wiedzieć

63. Sprawozdanie o *naszej* wypłacalności i kondycji finansowej zamieszczamy na *naszej* stronie internetowej, o ile wymagają tego przepisy prawa.
64. Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pakiet z troską” obowiązują od dnia 30 września 2026 r.

Słownik – terminy, których używamy w tekście

65. Aby ułatwić czytanie OWU, pojęcia, które wyjaśniamy w Słowniku, zapisujemy w OWU kursywą (*pochylnym tekstem*).
- 1) **agent** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu lub inny przedsiębiorca współpracujący z Bankiem w zakresie sprzedaży produktów lub usług oferowanych przez Bank, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych i wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej z *ubezpieczycielem*.
 - 2) **akt terroryzmu** – użycie siły lub przemocy przez osobę lub grupę osób z pobudek politycznych, religijnych, ideologicznych lub podobnych, aby wywrzeć wpływ na rząd lub zastraszenia społeczeństwa albo jego część.
 - 3) **członek rodziny** – małżonek ubezpieczonego, dzieci ubezpieczonego, rodzice ubezpieczonego, rodzeństwo ubezpieczonego.
 - 4) **działania wojenne lub zbrojne** – działania sił zbrojnych w czasie wojny, które mają na celu rozbicie sił zbrojnych, potencjału obronnego przeciwnika:
 - a) na lądzie,
 - b) w powietrzu,
 - c) na akwenach oraz
 - d) w strefie telekomunikacyjnej i infrastruktury informatycznej.
 - 5) **katastrofa naturalna** – działania sił natury, które powodują drastyczne zmiany środowiska. Wywołują je: wstrząsy sejsmiczne, wybuchy wulkanów, pożary, susze, powodzie, huragany, fale tsunami, zjawiska lodowe na rzekach, morzach, jeziorach i innych zbiornikach wodnych, długotrwałe występowanie ekstremalnych temperatur, osuwiska ziemi, masowe występowanie szkodników, chorób roślin i zwierząt.
 - 6) **małżonek** – Twoja żona lub Twój mąż w dniu, w którym zawierasz umowę ubezpieczenia.
 - 7) **miejsce zamieszkania** – adres w Polsce, który podajesz w umowie ubezpieczenia.
 - 8) **OWU** – Ogólne Warunki Ubezpieczenia „Pakiet z troską”.
 - 9) **polisa** – jest to dokument wniosko-polisy, w którym potwierdzamy, że zawarliśmy z Tobą umowę ubezpieczenia. Znajdziesz w nim szczegóły, które dotyczą ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z wybranym przez Ciebie wariantem ubezpieczenia.
 - 10) **reklamacja** – Twoje zgłoszenie, w którym opisujesz swoje zastrzeżenia do naszych usług.
 - 11) **sporty niebezpieczne** – sporty, które uprawiasz amatorsko takie jak: wspinaczka górską i skałkowa, speleologia, rafting i wszystkie jego odmiany, wyścigi samochodowe lub motocyklowe w tym motocross, jazda gokartami, jazda quadami, sporty motorowodne, żeglarstwo morskie, myślistwo, sztuki walki i sporty obronne, kolarstwo górskie, narciarstwo (narty/snowboard) poza oznakowanymi trasami zjazdowymi, skoki narciarskie, nurkowanie przy użyciu sprzętu specjalistycznego lub na bezdechu, canyoning, baloniarstwo, bungee, B.A.S.E. jumping, surfing, kitesurfing, windsurfing, paralotniarstwo, szybownictwo, spadochroniarstwo, lotniarstwo, motolotniarstwo oraz wszelkie ich odmiany, lotnictwo (pilotaż: sportowy, wojskowy, zawodowy, amatorski, samolotów, helikopterów), wyprawy survivalowe lub wyprawy do miejsc w których trzeba użycia sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego, charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi czy przyrodniczymi, takie jak: pustynia, góry powyżej 2 500 m n.p.m., busz, bieguny, dżungla, tereny lodowcowe lub śnieżne.
 - 12) **sporty uprawiane wyczynowo** – sporty, które uprawiasz w ramach sekcji lub klubów sportowych i w związku z którymi uczestniczysz w treningach, obozach, zawodach sportowych; które traktujesz jako zawód i za które dostajesz wynagrodzenie.
 - 13) **suma ubezpieczenia** – maksymalna wysokość świadczenia jaką możemy wypłacić za każde zdarzenia ubezpieczeniowe. Szczegółowe informacje znajdziesz w tabeli 1.
 - 14) **ubezpieczenie** – ochrona ubezpieczeniowa, której udzielamy ubezpieczonemu na podstawie umowy ubezpieczenia „Pakiet z Troską”.
 - 15) **ubezpieczyciel, my** – CNP Santander Insurance Life DAC z siedzibą w Dublin, Irlandia 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street Upper, Dublin 2, zarejestrowany w Irlandii przez Company Registration Office pod numerem 488063. Mamy zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej, którego udzielił nam Central Bank of Ireland. Notyfikowaliśmy tę działalność na terytorium Polski w Komisji Nadzoru Finansowego. Nadzorują nas odpowiednio:
 - a) Central Bank of Ireland w Irlandii oraz,
 - b) Komisja Nadzoru Finansowego w Polsce.
 - 16) **ubezpieczający, Ty** – osoba, która zawarła z nami umowę ubezpieczenia za pośrednictwem agenta i opłaciła składkę.
 - 17) **ubezpieczony, Ty** – osoba, której życie ubezpieczamy.
 - 18) **umowa ubezpieczenia** – umowa, którą zawieramy z Tobą. Składa się ona z: OWU, polisy.
 - 19) **uposażony** – osoba lub instytucja, która, ma prawo otrzymać świadczenia w razie śmierci osoby ubezpieczonej. Wskazana jest na piśmie.
 - 20) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – Twoja śmierć, która wystąpiła w okresie ubezpieczenia.