

## KARTA PRODUKTU

### ASSISTANCE – NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK

Karta Produktu zawiera podstawowe informacje dotyczące grupowego Ubezpieczenia Assistance – Nieszczęśliwy wypadek oferowanego dla Klientów Santander Consumer Bank S.A. Karta Produktu nie stanowi integralnej części Umowy Ubezpieczenia, nie stanowi także wzorca umownego ani materiału marketingowego. Karta Produktu stanowi materiał informacyjny. Karta Produktu została przygotowana przez Santander Consumer Bank S. A. we współpracy AWP P&C S.A. Oddział w Polsce zgodnie z Rekomendacją U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącą dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz wytycznymi dla zakładów ubezpieczeń dotyczącymi dystrybucji ubezpieczeń, wydanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego, i ma na celu przedstawienie kluczowych informacji o produkcie ubezpieczeniowym oraz pomóc Klientowi w zrozumieniu cech tego produktu.

Decyzję o przystąpieniu do Umowy Grupowego Ubezpieczenia należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z **Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia „Assistance – Nieszczęśliwy wypadek” (OWU AS)**, w których zawarte są szczegółowe informacje o Ubezpieczeniu. Pojęcia pisane w niniejszej Karcie Produktu dużą literą mają znaczenie określone w OWU AS.

#### Podstawowe dane dotyczące ubezpieczenia

##### 1. Ubezpieczony/Ubezpieczający

Ubezpieczający – CNP Santander Insurance Europe DAC z siedzibą w Dublinie, Irlandia, 2nd Floor, Three Park Place, Hatch Street, Dublin 2, zarejestrowany w Irlandii przez Company Registration Office pod numerem 488062.

Ubezpieczony – osoba fizyczna, która na podstawie złożonej Deklaracji zgody została zgłoszona do Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego, która jest objęta ochroną z tytułu Umowy podstawowej. (indywidualne Ubezpieczenie GoProtect – Nieszczęśliwy wypadek)

##### 2. Ubezpieczyciel

AWP P&C S.A. Oddział w Polsce

##### 3. Rola Banku

Agent - Santander Consumer Bank S.A. oferujący indywidualne Ubezpieczenie GoProtect – Nieszczęśliwy wypadek (będące Umową podstawową w rozumieniu OWU AS)

##### 4. Typ umowy ubezpieczenia

Umowa grupowego Ubezpieczenia

##### 5. Zakres ubezpieczenia/Stawka/Składka ubezpieczeniowa

Ubezpieczyciel	Zakres Ubezpieczenia	Łączna stawka ubezpieczeniowa
AWP	<b>W przypadku śmierć na skutek Nieszczęśliwego wypadku</b>	nieodpłatne
	Zwrot kosztów pogrzebu Ubezpieczonego na terytorium RP	
	Zwrot kosztów przejazdu na pogrzeb Ubezpieczonego na terytorium RP	
	Organizacja i pokrycie kosztów konsultacji psychologa	
	Organizacja i pokrycie kosztów pomocy w domu	
	- Pomoc domowa	
	- Opieka nad niepełnoletnimi dziećmi	
	- Opieka nad zwierzętami domowymi (psy, koty)	
	Infolinia funeralna	
	<b>W przypadku trwałej i całkowitej niezdolności do pracy</b>	
	Organizacja i pokrycie kosztów dostosowania Miejsca zamieszkania	
	Organizacja i pokrycie kosztów dostosowania Pojazdu	
	Organizacja i pokrycie kosztów pomocy medycznej:	
	- Transport medyczny	
- Proces rehabilitacyjny		
Organizacja i pokrycie kosztów psychologa		
Infolinia w zakresie PFRON		

Ubezpieczyciel	Zakres Ubezpieczenia	Łączna stawka ubezpieczeniowa
	<b>W przypadku Hospitalizacji w wyniku Nieszczęśliwego wypadku</b> Organizacja i pokrycie kosztów pobytu Ubezpieczonego w Sanatorium - koszty noclegu, - koszty wyżywienia, - koszty zaleconych zabiegów	

Składka ubezpieczeniowa jest finansowana w całości przez Ubezpieczającego i została określona w Umowie grupowego Ubezpieczenia Assistance – Nieszczęśliwy wypadek

#### 6. Początek ochrony ubezpieczeniowej

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela względem danego Ubezpieczonego rozpoczyna się z pierwszym dniem Okresu ochrony ubezpieczeniowej, przy czym nie wcześniej aniżeli w dniu opłacenia przez Ubezpieczającego całej składki ubezpieczeniowej za danego Ubezpieczonego.

#### 7. Koniec ochrony ubezpieczeniowej

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do danego Ubezpieczonego ustaje w przypadku wystąpienia jednego (najwcześniejszego) z wymienionych niżej przypadków:

- z końcem dnia, w którym Ubezpieczony wystąpił z Umowy ubezpieczenia;
- z końcem dnia, w którym Ubezpieczający odstąpił od Umowy ubezpieczenia;
- z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy podstawowej.

#### 8. Wznowienia/kontynuacja ochrony ubezpieczeniowej

#### 9. Świadczenia z tytułu ubezpieczenia i Sumy ubezpieczenia (szczegóły w § 6, § 8 i § 10 OWU AS)

Lp	Zdarzenie ubezpieczeniowe	Świadczenie ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia (na jedno zdarzenie)
1.	Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	1) <b>Zwrot kosztów pogrzebu Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej</b> – Ubezpieczyciel zwraca, na podstawie przedłożonych rachunków i dowodów ich zapłaty, poniesione przez Członka rodziny następujące koszty pogrzebu: koszty przewozu zwłok, koszty zakupu trumny, koszty zakupu urny, koszty zakupu miejsca na cmentarzu, koszty postawienia nagrobka, koszty zakupu wieńców i kwiatów, koszty zakupu odzieży żałobnej, koszty ceremonii pogrzebowej, koszty poczęstunku dla uczestników ceremonii pogrzebowej; 2) <b>Zwrot kosztów przejazdu na pogrzeb Ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej</b> – Ubezpieczyciel zwraca, poniesione przez Członka rodziny koszty przejazdu uczestników do miejsca ceremonii pogrzebowej (koszty biletów autobusowych lub kolejowych, rachunków za taksówkę, rachunku za wynajem autokaru), o ile z przedłożonych rachunków wynika, że przejazd odbył się na dystansie przekraczającym 50 km; Ubezpieczyciel zwraca koszty przejazdu na podstawie przedłożonych kopii rachunków i dowodów ich zapłaty; 3) <b>Organizację i pokrycie kosztów konsultacji psychologa</b> – Ubezpieczyciel zapewnia Członkom rodziny organizację i pokrywa koszty pomocy (konsultacji) psychologa; 4) <b>Organizację i pokrycie kosztów pomocy w domu</b> – Ubezpieczyciel zapewnia Członkom rodziny zamieszkującym w Miejscu zamieszkania organizację i pokrywa koszty: a) Pomocy domowej – Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrywa koszty wynagrodzenia i koszty przejazdu pomocy domowej do Miejsca zamieszkania; świadczenie obejmuje pomoc w zakresie zrobienia zakupów, codziennych porządków domowych, dostawy/przygotowania posiłków, podlewania kwiatów, b) Opieki nad niepełnoletnimi Dziećmi – Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrywa koszty wynagrodzenia i koszty przejazdu do Miejsca zamieszkania osoby zatrudnionej przez podmiot profesjonalnie zajmujący się realizacją tego typu świadczeń, c) Opieki nad zwierzętami domowymi (psy, koty) – Ubezpieczyciel zapewnia organizację i pokrywa koszty wynagrodzenia i koszty przejazdu do Miejsca zamieszkania osoby do opieki nad pozostającymi w Miejscu zamieszkania zwierzętami domowymi (psami, kotami) w zakresie karmienia, wyprowadzania na spacer oraz utrzymania higieny;	<b>3 000 PLN</b>  <b>1 000 PLN</b>  <b>1 000 PLN</b>  <b>1 000 PLN</b>

Lp	Zdarzenie ubezpieczeniowe	Świadczenie ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia (na jedno zdarzenie)
	Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku cd.	5) <b>Infolinię funeralną</b> – Ubezpieczyciel zapewnia Członkom rodziny dostęp do informacji na temat: <ol style="list-style-type: none"> <li>procedur postępowania i wydania karty zgonu, w zależności od okoliczności śmierci Ubezpieczonego,</li> <li>terminów zgłoszenia faktu śmierci w Urzędzie Stanu Cywilnego,</li> <li>dokumentów niezbędnych do wydania aktu zgonu,</li> <li>danych teleadresowych zakładów pogrzebowych,</li> <li>dokumentów wymaganych przez zakład pogrzebowy,</li> <li>zasiłku pogrzebowego z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych:               <ul style="list-style-type: none"> <li>komu przysługuje,</li> <li>wysokości zasiłku,</li> <li>wymaganych dokumentów,</li> <li>przedawnienia roszczeń o jego wypłatę,</li> </ul> </li> <li>danych teleadresowych kwiaciarni.</li> </ol>	<b>nielimitowane</b>
2.	Trwała i całkowita niezdolność do pracy na skutek Nieszczęśliwego wypadku	1) <b>Organizację i pokrycie kosztów dostosowania Miejsca zamieszkania</b> do potrzeb Ubezpieczonego, w zależności od rodzaju dysfunkcji narządów ruchu, polegającą na: <ol style="list-style-type: none"> <li>likwidacji barier architektonicznych w Miejscu zamieszkania w postaci zamontowania podjazdów, podestów, platform i krzesełek schodowych,</li> <li>oporęczowaniu ciągów komunikacyjnych, toalet i łazienek w Miejscu zamieszkania;</li> </ol> 2) <b>Organizację i pokrycie kosztów dostosowania Pojazdu</b> do potrzeb osoby niepełnosprawnej, w zależności od dysfunkcji narządów ruchu u Ubezpieczonego, polegającą na adaptacji układu pedałów oraz montażu w Pojeździe następujących udogodnień: <ol style="list-style-type: none"> <li>ręcznego sterowania gazem i hamulcem,</li> <li>foteła obrotowego,</li> <li>uchwytów na kierownicę,</li> <li>paneli sterujących,</li> <li>sprzęgła elektronicznego;</li> </ol> 3) <b>Organizację i pokrycie kosztów pomocy medycznej:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Transport medyczny:               <ul style="list-style-type: none"> <li>do Placówki medycznej lub Poradni rehabilitacyjnej – na podstawie pisemnego zalecenia wizyty w Placówce medycznej lub poradni rehabilitacyjnej od Lekarza prowadzącego leczenie,</li> <li>z Placówki medycznej lub Poradni rehabilitacyjnej – do Miejsca zamieszkania, na podstawie pisemnego zalecenia Transportu medycznego od Lekarza prowadzącego leczenie;</li> </ul> </li> <li>Proces rehabilitacyjny – w Poradni rehabilitacyjnej lub w Miejscu zamieszkania, na podstawie pisemnego zalecenia od Lekarza prowadzącego leczenie. Koszty procesu rehabilitacyjnego to:               <ul style="list-style-type: none"> <li>koszty transportu Ubezpieczonego do Poradni rehabilitacyjnej, koszty zabiegów rehabilitacyjnych wykonywanych w Poradni rehabilitacyjnej, albo</li> <li>koszty przyjazdu fizjoterapeuty do Miejsca zamieszkania i koszty wykonywanych tam zabiegów rehabilitacyjnych;</li> </ul> </li> </ol> 4) <b>Organizację i pokrycie kosztów konsultacji psychologa</b> – Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu organizację i pokrywa koszty pomocy (konsultacji) psychologa;           5) <b>Infolinię w zakresie PFRON</b> – Ubezpieczyciel zapewnia Ubezpieczonemu dostęp do informacji na temat: <ol style="list-style-type: none"> <li>warunków i zasad regulujących przyznawanie dofinansowania ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,</li> <li>przysługujących odliczeń podatkowych z tytułu kosztów dostosowania mieszkania do potrzeb związanych z niepełnosprawnością w ramach ulgi rehabilitacyjnej.</li> </ol>	<b>10 000 PLN (łącznie)</b>  <b>pkt 5) nielimitowany</b>
3.	Hospitalizacja na skutek Nieszczęśliwego wypadku (umowa grupowa)	Organizacja i pokrycie kosztów pobytu Ubezpieczonego w Sanatorium: <ul style="list-style-type: none"> <li>koszty noclegu,</li> <li>koszty wyżywienia,</li> <li>koszty zaleconych zabiegów</li> </ul>	<b>2 000 PLN</b> w 12 miesięcznym Okresie ochrony ubezpieczeniowej

## 10. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela wyłączone są Zdarzenia ubezpieczeniowe powstałe wskutek:

- 1) Działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniowaniem;
- 2) spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile miało to wpływ na zajście zdarzenia;
- 3) prowadzenia przez Ubezpieczonego Pojazdów mechanicznych bez wymaganych uprawnień, o ile miało to wpływ na zajście zdarzenia;
- 4) popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa umyślnego stwierdzonego na podstawie prawomocnego wyroku sądu lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
- 5) umyślnego samookaleczenia Ubezpieczonego lub usiłowania popełnienia samobójstwa przez Ubezpieczonego;
- 6) zaburzeń psychicznych, zakwalifikowanych w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99);
- 7) udziału Ubezpieczonego w Bójce, z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej;
- 8) umyślnego działania Ubezpieczonego lub umyślnego działania osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 9) rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 10) Sportów uprawianych wyczynowo;
- 11) uprawiania Sportów niebezpiecznych;
- 12) uczestniczenia Ubezpieczonego w locie, w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotów wojskowych lub prywatnych linii nieposiadających stosownych licencji na przewóz pasażerów.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w realizacji świadczeń, jeżeli jest ono następstwem:

- 1) działania Siły wyższej lub Katastrof naturalnych;
- 2) strajków, niepokojów społecznych, Aktów terroryzmu, Działań wojennych, skutków promieniowania radioaktywnego a także ograniczeń w poruszaniu się wprowadzonych decyzjami władz administracyjnych.

## 11. Odstąpienie/Rezygnacja z (wypowiedzenie) Umowy Ubezpieczenia

Ubezpieczony ma prawo do wystąpienia z Umowy ubezpieczenia w każdym czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej. W tym celu Ubezpieczony składa Ubezpieczającemu pisemne i podpisane przez siebie oświadczenie woli o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia, zawierające dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Ubezpieczonego. W takim przypadku odpowiedzialność Ubezpieczyciela w stosunku do Ubezpieczonego ustaje z dniem złożenia oświadczenia.

Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta na czas nieokreślony z możliwością jej wypowiedzenia przez Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia na piśmie w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia poprzez przesłanie na adres siedziby Ubezpieczyciela oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

## 12. Zasady i tryb zgłaszania Zdarzenia ubezpieczeniowego

W celu skorzystania z organizacji i pokrycia kosztów pobytu w Sanatorium, w razie wystąpienia Trwałej i całkowitej niezdolności do Pracy lub razie śmierci Ubezpieczonego w wyniku Nieszczęśliwego wypadku Ubezpieczony (lub osoba występująca w jego imieniu lub osoba zgłaszająca) jest zobowiązany skontaktować się z Ubezpieczycielem pod numerem telefonu (+48) 22 563 11 89 lub 22 383 21 89 i podać następujące informacje:

- 1) dane umożliwiające identyfikację Ubezpieczonego (imię i nazwisko oraz PESEL lub datę urodzenia);
- 2) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Ubezpieczonym lub osobą występującą w jego imieniu;
- 3) datę zajścia Nieszczęśliwego wypadku lub datę śmierci Ubezpieczonego w wyniku Nieszczęśliwego wypadku;
- 4) rodzaj wymaganej pomocy.

## 13. Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania Reklamacji

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uprawniony z Umowy ubezpieczenia bądź ich spadkobiercy mogą złożyć Reklamację:
  - 1) pisemnie – przesyłką pocztową na adres AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa lub osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela,
  - 2) pocztą elektroniczną – przesyłając email na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl,
  - 3) ustnie – telefonicznie pod numer: (+48 22) 522 26 40 (dostępny od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście do protokołu w siedzibie Ubezpieczyciela,
2. Każda Reklamacja złożona zgodnie z ust. 2 rozpatrywana będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 3, odpowiedź będzie przesłana nie później niż w terminie 60 dni od daty otrzymania Reklamacji. W takim przypadku Ubezpieczyciel poinformuje niezwłocznie składającego Reklamację, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności, które dodatkowo muszą zostać ustalone, oraz przewidywany czas udzielenia odpowiedzi.
4. O ile składający Reklamację nie złoży wniosku o dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona przez Ubezpieczyciela w formie pisemnej, niezależnie od sposobu zgłoszenia Reklamacji.
5. Składającemu reklamację przysługuje prawo do odwołania się od uzyskanej odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od jej otrzymania do Dyrektora Oddziału Ubezpieczyciela. Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania i przesyłana jest pocztą lub zgodnie z ust. 4.
6. Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

7. Osobie fizycznej będącej Ubezpieczonym lub Uprawnionym z Umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

**Biuro Rzecznika Finansowego**

Al. Jerozolimskie 87  
02-001 Warszawa  
tel. +48 22 333-73-26 – Recepcja  
+48 22 333-73-27 – Recepcja  
faks +48 22 333-73-29  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**Infolinia Konsumentka**

Infolinia prowadzona przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Fundację Konsumentów  
telefon: 801 440 220 (od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-18.00)  
Centrum porad prowadzone przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich  
e-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

**14. Zasady obejmowania ochroną ubezpieczeniową osób innych niż Klient**

Nie dotyczy

**15. Opodatkowanie świadczeń**

Nie dotyczy