

Karta produktu

POŻYCZKA POD OCHRONĄ

Jakie informacje znajdziesz w tym dokumencie

W tym dokumencie opisujemy najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Pożyczka pod ochroną. Szczegółowe informacje znajdziesz w Warunkach Ubezpieczenia Pożyczka pod ochroną (WU) i pozostałej dokumentacji ubezpieczeniowej. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia, zapoznaj się z nimi.

Ten dokument przygotowaliśmy we współpracy z Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. oraz Towarzystwem Ubezpieczeń Europa S.A., (dalej Ubezpieczyciel), które udzielają ochrony ubezpieczeniowej. Karta Produktu jest materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części umowy ubezpieczenia. Karta Produktu nie stanowi rekomendacji ani oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego oraz nie jest usługą doradztwa ubezpieczeniowego, finansowego, podatkowego ani prawnego.

Jak czytać ten dokument

Gdy piszemy:

Ty – mamy na myśli pożyczkobiorcę, który chce zawrzeć umowę ubezpieczenia Pożyczka pod ochroną.

Ubezpieczony – mamy na myśli pożyczkobiorcę lub współpożyczkobiorcę (współubezpieczony) na rachunek którego zawarłeś umowę ubezpieczenia, który, o ile wyraził na to zgodę jest objęty ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych w WU.

my – mamy na myśli Bank Millennium S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Żaryna 2a, 02-593 Warszawa, KRS 0000010186, NIP: 526-021-29-31.

Agent – Bank Millennium S.A. oraz Europa Millennium Financial Services Sp. z o.o.

Stosowane w niniejszej Karcie Produktu pojęcia, które zostały zdefiniowane w WU mają takie znaczenie jakie im nadano w treści WU.

Jaką rolę pełnimy jako bank

My, przy zawieraniu umowy ubezpieczenia działamy jako **Agent ubezpieczeniowy** wpisany do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem I I I 62860/A. Istnieje możliwość sprawdzenia wpisu do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych na stronie internetowej KNF pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl/>.

Prowadzimy działalność agencyjną na rzecz kilku ubezpieczycieli: PZU S.A., PZU Życie S.A., TU Europa S.A., TU na Życie Europa S.A., Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, Generali Życie TU S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A., SOGESSUR S.A. Oddział w Polsce, SOGECAP S.A. Oddział w Polsce, Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A. W zakresie oferowanego ubezpieczenia posiadamy wydane przez Ubezpieczyciela stosowne pełnomocnictwo do wykonywania czynności agencyjnych w jego imieniu a nasi pracownicy, za pośrednictwem których wykonujemy czynności agencyjne, posiadają wydane przez nas stosowne upoważnienia w tym zakresie.

Umowa, na podstawie której działamy jak Agent Ubezpieczeniowy przy zawieraniu umowy ubezpieczenia, wskazuje również drugiego Agentu Ubezpieczeniowego, którym jest Europa Millennium Financial Services sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu ul. Generała Władysława Sikorskiego 26, 53-659, wpisanego do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RA I I 256036/A. Istnieje możliwość sprawdzenia wpisu do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych na stronie internetowej KNF pod adresem: <https://rpu.knf.gov.pl/>.

Europa Millennium Financial Services wykonuje czynności agencyjne na rzecz kilku ubezpieczycieli: TU Europa S.A., TU na Życie Europa S.A. W zakresie oferowanego ubezpieczenia posiada wydane przez Ubezpieczycieli stosowne pełnomocnictwa do wykonywania czynności agencyjnych w ich imieniu a pracownicy, za pośrednictwem których wykonuje czynności agencyjne, posiadają wydane przez Agentu stosowne upoważnienia w tym zakresie.

Kto zapewnia ochronę ubezpieczeniową

Ochronę ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia Pożyczka pod ochroną zapewnia:

Dla Variantu 1 - Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A., ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, 53-659 Wrocław i Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, 53-659 Wrocław

Dla Variantu 2 - Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, 53-659 Wrocław

Kogo obejmuje ochrona ubezpieczeniowa

Ubezpieczającym jesteś Ty, jako pożyczkobiorca, który zawarł umowę ubezpieczenia Pożyczka pod ochroną na podstawie „wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia”.

Ubezpieczający jest jednocześnie Ubezpieczonym.

Jeśli umowę pożyczki zawarłeś wspólnie z innymi osobami, to osoby te, po podpisaniu „wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia”, będą Ubezpieczonymi w ramach zawartej przez Ciebie umowy. W ramach jednej umowy ubezpieczenia ochroną ubezpieczeniową mogą zostać objęte maksymalnie 4 osoby.

Suma ubezpieczenia i zakres ochrony

Zakres ochrony i sumy ubezpieczenia w ramach zawartej przez Ciebie umowy ubezpieczenia wynoszą:

W WARIANCIE I – WARIANCIE OCHRONY DOSTĘPNYM DLA OSÓB PONIŻEJ 65 ROKU ŻYCIA W DNIU ZŁOŻENIA WNIOSKU O ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA.

Zgon

Suma ubezpieczenia to przypadająca na ubezpieczonego początkowa kwota pożyczki (włącznie z prowizją, o ile ma zastosowanie i składką, jeśli zostały skredytowane). Jeśli umowę ubezpieczenia zawierasz w trakcie spłaty pożyczki - kwota przypadającego na ubezpieczonego kapitału pozostającego do spłaty na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, zgodnie z harmonogramem spłaty pożyczki, oprócz zadłużenia przeterminowanego. W niektórych przypadkach (wskazanych w § 12 WU Pożyczka pod ochroną Wariant 1) świadczenie ubezpieczeniowe może zostać ograniczone do przypadającej na ubezpieczonego wysokości opłaconej składki.

Poważne zachorowanie

Suma ubezpieczenia to stała kwota 25000 złotych oraz przypadająca na ubezpieczonego początkowa kwota pożyczki (włącznie z prowizją, o ile ma zastosowanie i składką, jeśli zostały skredytowane), a jeśli umowę ubezpieczenia zawarłeś w trakcie spłaty pożyczki przypadająca na ubezpieczonego kwota kapitału pozostającego do spłaty na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia zgodnie z harmonogramem spłaty pożyczki, oprócz zadłużenia przeterminowanego. Jeśli do poważnego zachorowania dojdzie w okresie pierwszych 30 dni okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, świadczenie ubezpieczeniowe zostanie ograniczone do wysokości 10% powyższej kwoty. W niektórych przypadkach (wskazanych w § 13 WU Pożyczka pod ochroną Wariant 1) świadczenie ubezpieczeniowe może zostać ograniczone do przypadającej na ubezpieczonego wysokości opłaconej składki.

Hospitalizacja

Suma ubezpieczenia to kwota raty obowiązującej w dacie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, zgodnie z obowiązującym wtedy w umowie pożyczki harmonogramem spłaty rat, podzielona przez liczbę wszystkich ubezpieczonych w ramach danej umowy ubezpieczenia. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie pierwszych 30 dni okresu odpowiedzialności świadczenie ubezpieczeniowe zostanie ograniczone do wysokości 10% powyższej kwoty. Ubezpieczyciel wypłaci maksymalnie sześć rat pożyczki.

Druga opinia medyczna

W przypadku wystąpienia u ubezpieczonego zdarzenia medycznego ubezpieczyciel zorganizuje i pokryje koszt drugiej opinii medycznej.

Ryzyka zastępowalne:

- ✓ czasowa niezdolność do pracy ubezpieczonego albo
- ✓ pakiet ryzyk: inwalidztwo lub poniesienie kosztów rehabilitacji lub poniesienie kosztów sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego (ubezpieczenie wypadku ubezpieczonego)

Czasowa niezdolność do pracy

Suma ubezpieczenia to kwota raty obowiązującej w dacie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, zgodnie z obowiązującym wtedy w umowie pożyczki harmonogramem spłaty rat, podzielona przez liczbę wszystkich ubezpieczonych w ramach danej umowy ubezpieczenia.

W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie pierwszych 30 dni okresu odpowiedzialności świadczenie ubezpieczeniowe zostanie ograniczone do wysokości 10% powyższej kwoty. Ubezpieczyciel wypłaci maksymalnie trzydzieści sześć rat pożyczki.

Inwalidztwo lub Poniesienie kosztów rehabilitacji lub kosztów sprzętu rehabilitacyjnego

Suma ubezpieczenia to:

- w przypadku inwalidztwa: 50 % przypadającej na ubezpieczonego początkowej kwoty pożyczki (włącznie z prowizją, o ile ma zastosowanie i składką, jeśli zostały skredytowane), a jeśli umowę ubezpieczenia zawarłeś w trakcie spłaty pożyczki 50% przypadającej na ubezpieczonego kwoty kapitału pozostającego do spłaty na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, zgodnie z harmonogramem spłaty pożyczki, oprócz zadłużenia przeterminowanego.

- w przypadku pokrycia kosztów rehabilitacji: 5000 PLN podzielone przez liczbę wszystkich Ubezpieczonych w ramach danej umowy ubezpieczenia.

- w przypadku kosztów sprzętu rehabilitacyjnego: maksymalnie 1000 PLN podzielone przez liczbę wszystkich Ubezpieczonych w ramach danej umowy ubezpieczenia

Ryzyka zastępowalne:

- ✓ utrata stałych źródeł dochodów albo
- ✓ śmierć ubezpieczonego w wyniku nieszczęśliwego wypadku.

Utrata Stałego Źródła dochodu

Suma ubezpieczenia to kwota raty obowiązującej w dacie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, zgodnie z obowiązującym wtedy w umowie pożyczki harmonogramem spłaty rat, podzielona przez liczbę wszystkich ubezpieczonych w ramach danej umowy ubezpieczenia. Ubezpieczyciel wypłaci maksymalnie 12 rat pożyczki. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie pierwszych 30 dni okresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela świadczenie ubezpieczeniowe zostanie ograniczone do wysokości 10% powyższej kwoty.

Zgon w wyniku nieszczęśliwego wypadku

Suma ubezpieczenia to 50% przypadającej na ubezpieczonego początkowej kwoty pożyczki (włącznie z prowizją, o ile ma zastosowanie i składką, jeśli zostały skredytowane), a jeśli umowę ubezpieczenia zawarłeś w trakcie spłaty pożyczki 50% przypadającej na ubezpieczonego kapitału pozostającego do spłaty na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia, zgodnie z harmonogramem spłaty pożyczki, oprócz zadłużenia przeterminowanego.

W trakcie trwania okresu ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa w ramach ryzyk zastępowalnych może ulegać zmianie, w zależności od spełnienia przez ubezpieczonego każdorazowo warunków określonych § 4 ust. 6 WU Pożyczka pod ochroną Wariant 1, o ile w umowie ubezpieczenia nie został wyczerpany limit świadczeń ubezpieczeniowych na jedno lub wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe z tytułu danego ryzyka lub ryzyk zastępowalnych.

W WARIANCIE 2 – WARIANCIE OCHRONY DEDYKOWANYM DLA OSÓB MIĘDZY 65 A 75 ROKIEM ŻYCIA W DNIU ZŁOŻENIA WNIOSKU O ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

Zgon

Suma ubezpieczenia to:

- kwota kapitału pozostającego do spłaty na dzień zajścia zdarzenia (z wyłączeniem zadłużenia przeterminowanego) oraz
 - jedna rata odsetkowa za miesiąc, w którym nastąpiło zdarzenie ubezpieczeniowe oraz
 - odsetki ustawowe według przewidzianej przepisami prawa stopy procentowej, liczone za okres od dnia wpływu do banku aktu zgonu ubezpieczonego do dnia wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego, jednak nie dłuższy niż 120 dni podzielone przez liczbę wszystkich ubezpieczonych w ramach danej umowy ubezpieczenia
- W niektórych przypadkach (wskazanych w § 11 WU Pożyczka pod ochroną Wariant 2) świadczenie ubezpieczeniowe może zostać ograniczone do przypadającej na ubezpieczonego wysokości opłaconej składki.

Zgon w wyniku nieszczęśliwego wypadku

o ile nie miały zastosowania postanowienia § 11 ust. 2 pkt 1a WU Pożyczka pod ochroną Wariant 2 sumę ubezpieczenia stanowi 50% kwoty ustalonej następująco:

- kwoty kapitału pozostającego do spłaty na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, z wyłączeniem zadłużenia przeterminowanego oraz
- jednej raty odsetkowej, za miesiąc, w którym nastąpiło zdarzenie ubezpieczeniowe, oraz
- odsetek ustawowych według przewidzianej przepisami prawa stopy procentowej, liczonych za okres od dnia wpływu do banku aktu zgonu ubezpieczonego do dnia wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego, jednak nie dłuższy niż 120 dni podzielonej przez liczbę wszystkich ubezpieczonych w ramach danej umowy ubezpieczenia.

ASSISTANCE MEDYCZNY

W przypadku, gdy doznasz uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia w wyniku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w miejscu zamieszkania, Ubezpieczyciel zorganizuje min. transport medyczny do szpitala; wizytę pielęgniarki; dostarczenie leków; dostarczenie sprzętu rehabilitacyjnego. Pełną listę świadczeń i limitów znajdziesz w § 13 WU Pożyczka pod ochroną Wariant 2.

Kiedy Ubezpieczyciel nie zapewni świadczenia

Zwracamy uwagę, że umowa ubezpieczenia Pożyczka pod ochroną nie zapewni świadczenia m.in. w przypadku, gdy:

1. śmierć Ubezpieczonego nastąpiła wskutek samobójstwa w okresie 2 pierwszych lat od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia,
2. zdarzenie nastąpiło poza okresem odpowiedzialności Ubezpieczyciela
3. do zdarzenia ubezpieczeniowego doszło na skutek lub w związku z pozostawaniem przez Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości.

Pełen katalog ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się w §8-10 WU Pożyczka pod ochroną Wariant 1 lub §8-9 WU Pożyczka pod ochroną Wariant 2.

Ile kosztuje ubezpieczenie

Składka opłacana jest jednorazowo za cały okres odpowiedzialności Ubezpieczyciela najpóźniej w dniu rozpoczęcia tego okresu. Składka wynosi 0,31% miesięcznie i naliczana jest od:

- kwoty Pożyczki wraz z prowizją (jeśli ma zastosowanie i jest kredytowana), albo
 - kwoty kapitału pożyczki pozostającego do spłaty;
- zgodnie z zasadami opisanymi w Taryfie Składek.
Składka jest kredytowana.
-

Jaki jest okres ubezpieczenia

Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i trwa do końca trwania umowy pożyczki. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się po zawarciu umowy ubezpieczenia, nie wcześniej niż dzień po uruchomieniu pożyczki lub jej pierwszej transzy, pod warunkiem opłacenia składki ubezpieczeniowej i trwa do końca umowy pożyczki. Nie ma możliwości wznowienia ochrony ubezpieczeniowej po jej zakończeniu.

Masz prawo do rezygnacji

Masz prawo rezygnacji z umowy ubezpieczenia poprzez odstąpienie od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeśli umowę zawarłeś za pomocą środków porozumiewania się na odległość (poprzez środki komunikacji elektronicznej lub poprzez rozmowę telefoniczną) termin na odstąpienie od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia, w którym ubezpieczyciel poinformował o Cię zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta, jeżeli jest to termin późniejszy. W takim przypadku ubezpieczyciel zwróci Ci pełną składkę ubezpieczeniową, jeżeli nie zaszły przesłanki do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego.

Masz również prawo wypowiedzieć umowę w dowolnym momencie. W takim przypadku Ubezpieczyciel zwróci Ci składkę za niewykorzystany okres ochrony

Zgodnie z §7 OWU odstąpienie/wypowiedzenie umowy ubezpieczenia możliwe jest poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu/wypowiedzeniu umowy u:

- Agenta – osobiście, telefonicznie lub pisemnie, lub
- bezpośrednio u Ubezpieczyciela w sposób pisemny lub w formie elektronicznej.

Zwrot składki realizowany jest za naszym pośrednictwem.

Jeśli Ubezpieczenie było warunkiem uzyskania promocyjnych warunków Pożyczki, zmienimy je zgodnie z warunkami promocji

Jeśli ubezpieczenie stanowiło zabezpieczenie udzielonej pożyczki, będziemy wymagać od Ciebie przedstawienia innej polisy (umowy ubezpieczenia), która stanowić będzie zabezpieczenie umowy Pożyczki.

Umowa taka powinna mieć:

- Sumę Ubezpieczenia równą co najmniej kwocie pożyczki pozostającej do spłaty;
- Okres Ochrony równy co najmniej okresowi do końca spłaty pożyczki;
- Składka za ten okres powinna być opłacona w całości;
- Zakres ochrony obejmujący zgon Ubezpieczonego.

Zwracamy Twoją uwagę, że wspomniana umowa ubezpieczenia musi być umową zawartą przez Ciebie (nie może być grupową umową ubezpieczenia, w której jesteś tylko ubezpieczonym). Zakres ochrony powinien obejmować Twój zgon z każdej przyczyny – nie zaakceptujemy polisy, która obejmować będzie na przykład wyłącznie zgon na skutek wypadku.

Kto jest uprawniony do świadczenia

Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu śmierci Ubezpieczonego należne jest uprawnionemu.

Zgodnie z treścią WU osobę/y uprawnione do otrzymania świadczenia z tytułu śmierci Ubezpieczonego mogą być wskazane przez Ubezpieczającego, za zgodą Ubezpieczonych wyrażoną we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.

W przypadku braku wskazania osób uprawnionych świadczenie ubezpieczeniowe wypłacimy członkom rodziny Ubezpieczonego w kolejności opisanej w WU.

Świadczenia z tytułu ubezpieczenia:

- na wypadek poważnego zachorowania ubezpieczonego,
- na wypadek hospitalizacji ubezpieczonego,
- na wypadek czasowej niezdolności do pracy ubezpieczonego albo wypadku ubezpieczonego,
- na wypadek utraty przez ubezpieczonego stałych źródeł dochodów

należne są Ubezpieczonemu. Ubezpieczający i ubezpieczeni mogą dokonać przelewu wierzytelności z umowy ubezpieczenia zgodnie z zawartą umową cesji.

W jaki sposób można zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe

Zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego można dokonać poprzez złożenie wypełnionego „wniosku o wypłatę świadczenia” wraz z wymaganymi dokumentami, których lista znajduje się we wzorze wniosku. Możliwe jest złożenie roszczenia u:

- Ubezpieczyciela elektronicznie na stronie www.tueuropa.pl,
- osobiście lub pisemnie u agenta Banku Millennium S.A. lub u agenta Europa Millennium Financial Services S.A.

W celu skorzystania z przysługujących świadczeń odpowiednio dla wariantu drugiej opinii medycznej albo assistance medycznego należy zadzwonić pod numer telefonu wskazany w WU.

Nasze wynagrodzenie jako Agenta

Wynagrodzenie dla Agenta za oferowaną umowę ubezpieczenia ma formę prowizji należnej Agentowi, przekazywanej bezpośrednio od Ubezpieczyciela. Uwzględnione jest ono w składce ubezpieczeniowej. Dopuszczalny jest również inny charakter wynagrodzenia o charakterze finansowym lub niefinansowym.

Jakie są nasze obowiązki

Jako Agent mamy obowiązek:

1. przekazać Ci informacje o oferowanym produkcie ubezpieczeniowym
2. przekazywać składki ubezpieczeniowe należne z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia;
3. chronić dane klientów zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych oraz o tajemnicy ubezpieczeniowej i zawodowej;
4. działać z należytą starannością, rzetelnie i profesjonalnie, mając na względzie najlepiej pojęty interes klienta.

Nasze dodatkowe obowiązki jako Agenta regulują również przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, w aktualnym brzmieniu.

Jakie są obowiązki Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonych

Ubezpieczyciel ma obowiązek:

1. świadczyć ochronę ubezpieczeniową w zamian za opłaconą składkę;
2. terminowo i rzetelnie rozpatrzyć wniosek o wypłatę świadczenia;
3. terminowo i rzetelnie udzielać odpowiedzi na reklamacje i zapytania klienta.

Szczegółowe obowiązki Ubezpieczyciela regulują WU oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, w aktualnym brzmieniu.

Jakie są prawa i obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego

Prawa i obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego, związane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową szczegółowo regulują WU.

Jako Ubezpieczający/Ubezpieczony masz obowiązek:

- podać wszystkie znane sobie okoliczności, o które zapytaliśmy przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w ankiecie medycznej, kwestionariuszu medycznym lub w innych pismach;
 - poinformować o każdej zmianie swoich danych podanych do umowy ubezpieczenia;
 - opłacić składkę;
 - w celu skorzystania z ubezpieczenia drugiej opinii medycznej, skontaktować się z centrum zgłoszeniowym i podać informacje niezbędne do weryfikacji uprawnienia do skorzystania z ubezpieczenia oraz ustalić termin i sposób przekazania dokumentacji medycznej dotyczącej zdarzenia medycznego.
-

W jaki sposób można zgłosić reklamację albo skargę

Reklamacje można zgłosić bezpośrednio u Ubezpieczyciela lub do agenta Europa Millennium Financial Services sp. z o.o. zgodnie z WU.

Reklamacje w zakresie ubezpieczenia lub w zakresie naszych czynności jako Agenta Ubezpieczyciela, można nam składać:

- elektronicznie - po zalogowaniu się do Millenetu (usługi bankowości elektronicznej),
- osobiście – w każdej placówce, składając reklamację na piśmie lub ustnie. Treść składanej reklamacji jest potwierdzana poprzez podpisanie przygotowanego przez pracownika formularza,
- listownie – poprzez wysłanie reklamacji lub skargi za pośrednictwem operatora pocztowego lub firmy kurierskiej na nasz adres,
- telefonicznie – pod numerami telefonów naszej infolinii, wskazanymi na stronie www.bankmillennium.pl, po dokonaniu identyfikacji Klienta przez pracownika infolinii.

Ubezpieczyciel i Agenci rozpatrują zgłoszone reklamacje, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich wpływu. Termin ten może ulec wydłużeniu do nie więcej niż 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji.

W takim przypadku Ubezpieczyciel lub agent rozpatrujący reklamację powiadomi osobę zgłaszającą o wydłużeniu okresu rozpatrzenia reklamacji, wskazując jednocześnie przyczyny opóźnienia, okoliczności, które muszą być ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest osobie, która ją złożyła w formie papierowej bądź za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Osobie zgłaszającej reklamację przysługuje prawo zwrócenia się ze sprawą do Rzecznika Finansowego, Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta, a w zakresie czynności Banku działającego jako Agent Ubezpieczyciela również do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich. Ubezpieczyciel oraz Agenci podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) będąc konsumentem masz możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
