

## Karta produktu

# Twój Asystent

### Jakie informacje znajdziesz w tym dokumencie

W tym dokumencie opisujemy najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Twój Asystent. Szczegółowe informacje znajdziesz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Twój Asystent (OWU) i pozostałej dokumentacji ubezpieczeniowej. Przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, zapoznaj się z nimi.

Ten dokument przygotowaliśmy we współpracy z Towarzystwem Ubezpieczeń Europa S.A. (dalej TU Europa S.A. lub Ubezpieczyciel), które udziela ochrony ubezpieczeniowej.

Karta Produktu jest materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części Umowy ubezpieczenia.

Karta Produktu ani 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 klienta, który chce zawrzeć Umowę ubezpieczenia Twój Asystent

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.

Niektóre pojęcia, których używamy w tym dokumencie mają określone znaczenie. Ubezpieczyciel zdefiniował je w OWU, a my w tym dokumencie oznaczamy je wielką literą.

### 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 11162860/A. Istnieje możliwość sprawdzenia wpisu do RPU 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 Bank stosowne upoważnienia w tym zakresie.

### Kto zapewnia ochronę ubezpieczeniową

Ochronę ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia Twój Asystent zapewnia TU Europa S.A., ul. gen. Władysława Sikorskiego 26, 53-659 Wrocław.

### Kogo obejmuje ochrona ubezpieczeniowa

**Ubezpieczającym** jesteś Ty, jako posiadacz Konta 360°, Konta Millennium 360° lub Konta Prestige World, który zawarł Umowę ubezpieczenia Twój Asystent.

**Ubezpieczonym** jesteś Ty oraz współposiadacz Konta 360°, Konta Millennium 360° lub Konta Prestige World, na rzecz którego Ty, jako Ubezpieczający zawarłeś Umowę ubezpieczenia Twój Asystent.

W ramach ubezpieczenia Twój Asystent ochroną ubezpieczeniową objęci są wszyscy posiadacze konta oraz w zakresie assistance medycznego również ich dzieci, które nie przekroczyły 16 roku życia.

### Sumy ubezpieczenia

**Sumy ubezpieczenia** wskazane w tabelach poniżej stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela w stosunku do jednego Świadczenia i określone są w § 7-9 OWU. W ramach tego samego zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony może skorzystać jeden raz z danego Świadczenia assistance dedykowanego dla zaistniałego zdarzenia.

Assistance medyczny		
Zdarzenie	Świadczenia assistance	Suma
Nagle zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek	Wizyta lekarza	500 zł
	Wizyta pielęgniarki	500 zł
	Dostawa leków i drobnego sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego	500 zł
	Dostawa podstawowych artykułów spożywczych	500 zł
	Transport medyczny	1 000 zł
	Infolinia medyczna	Bez limitu
	Telefoniczna konsultacja lekarska	Bez limitu
	Druga opinia lekarska	Bez limitu
	Serwis Tele-Maluch	Bez limitu
Hospitalizacja Ubezpieczonego	Pomoc domowa	48 h
	Opieka pielęgniarska po hospitalizacji	48 h
	Opieka nad osobami starszymi i niesamodzielnymi	48 h
	Opieka nad zwierzętami domowymi (psami i kotami)	500 zł
	Pomoc psychologa	800 zł
	Organizacja procesu rehabilitacyjnego	2000 zł
Nagle zachorowanie, Nieszczęśliwy wypadek lub hospitalizacja Dziecka Ubezpieczonego	Wizyta pediatry	500 zł
	Wizyta pielęgniarki	500 zł
	Dostawa leków i drobnego sprzętu ortopedyczno-rehabilitacyjnego	500 zł
	Transport medyczny	1 000 zł
	Korepetycje lub telefoniczna konsultacja z nauczycielem	8 godzin lekcyjnych
	Opieka pielęgniarska po hospitalizacji	48 h

Assistance domowy			
Zdarzenie	Świadczenia assistance	Suma	
Uszkodzenia mienia w Miejscu ubezpieczenia wskutek Zdarzenia losowego	Interwencja specjalisty	400 zł	
	Pomoc sprzątająca	400 zł	
	Świadczenia zamienne	Dozór mienia	1 000 zł
		Transport mienia	
		Przechowanie mienia	
	Świadczenia zamienne	Transport Ubezpieczonego i Członków rodziny ubezpieczonego	500 zł
Hotel dla Ubezpieczonego i Członków rodziny ubezpieczonego			
Uszkodzenie, kradzież, zagubienie kluczy do Miejsca ubezpieczenia lub zatrzęsienie drzwi wejściowych lub uszkodzenie zamka w drzwiach wejściowych w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja ślusarza	400 zł	
Awaria Sprzętu AGD/RTV lub Awaria Sprzętu PC w Miejscu ubezpieczenia	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD	400 zł	
	Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC	400 zł	
	Infolinia IT	Bez limitu	
	Odzyskiwanie danych ze sprzętu PC lub telefonu	1 000 zł	

Utrata danych w następstwie awarii sprzętu PC lub telefonu	Infolinia IT	Bez limitu
Utrata z miejsca zamieszkania urządzenia mobilnego w wyniku kradzieży z włamaniem	Zakup nowego urządzenia mobilnego	1000 zł

### Kiedy Ubezpieczyciel nie zapewni świadczenia

Zwracamy uwagę, że Umowa ubezpieczenia Twój Asystent nie zapewni świadczenia m.in. w przypadku, gdy:

- do zdarzenia doszło z winy umyślnej oraz wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, Członków rodziny ubezpieczonego lub Osób bliskich ubezpieczonego,
  - zdarzenie spowodowane zostało pozostawianiem przez Ubezpieczonego w Staniu po użyciu alkoholu lub w Staniu nietrzeźwości,
  - konieczność interwencji medycznej lub Hospitalizacji jest związana z planowym leczeniem,
- Pełen katalog ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się w § 10 OWU.

### Ile kosztuje ubezpieczenie

Składka za Twój Asystent wynosi 9,00 zł miesięcznie i jest wskazana we Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia/ Polisie.

Składka ubezpieczeniowa za 2 pierwsze Okresy odpowiedzialności opłacana jest przez nas zgodnie z „Regulaminem Oferty Twój Asystent/ Twój Asystent Prestige”.

Na podstawie udzielonego nam upoważnienia, składka jest pobierana co miesiąc i przekazywana przez nas do Ubezpieczyciela z Twojego rachunku. Pobory składki będą miały miejsce piętnastego dnia kalendarzowego każdego miesiąca z góry za kolejny Okres odpowiedzialności pod warunkiem zapewnienia przez Ubezpieczającego środków na poczet składki. W przypadku braku dostępności środków, kolejne próby poboru składki będą miały miejsce do końca tego miesiąca, z zastrzeżeniem, że pobór pierwszej składki jest niezbędny do rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej i odbywa się w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.

Dostępność i koszt rachunku bankowego nie są uzależnione od zawarcia Umowy ubezpieczenia.

### Jaki jest okres ubezpieczenia i okres odpowiedzialności

Zgodnie z § 5 OWU Okres ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia i trwa do ostatniego dnia 12-tego pełnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym została zawarta Umowa ubezpieczenia. Okres ubezpieczenia zostanie przedłużony na kolejne następujące po sobie 12 - miesięczne okresy, pod warunkiem wyrażenia przez Ubezpieczającego woli przedłużania okresu ubezpieczenia we Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz terminowej zapłaty składki za pierwszy miesiąc ochrony (Okres odpowiedzialności) przypadający w kolejnym Okresie ubezpieczenia.

Ubezpieczyciel świadczy ochronę ubezpieczeniową w Okresach odpowiedzialności, o ile została opłacona składka. Okres odpowiedzialności dzielimy na:

- a) pierwszy okres odpowiedzialności - okres rozpoczynający się od kolejnego dnia po dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia i trwający do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego, pod warunkiem opłacenia składki w wysokości i terminie wskazanym we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia,
- b) miesięczny okres odpowiedzialności - okres ochrony ubezpieczeniowej trwający od 1. do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, pod warunkiem opłacenia składki w wysokości i terminie wskazanymi we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.

### Masz prawo do rezygnacji

Masz prawo rezygnacji z Umowy ubezpieczenia poprzez odstąpienie od Umowy ubezpieczenia lub jej wypowiedzenie zgodnie z postanowieniami OWU.

Zgodnie z § 6 OWU odstąpienie/wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia możliwe jest poprzez złożenie Oświadczenia o odstąpieniu/wypowiedzeniu Umowy ubezpieczenia u Agenta lub bezpośrednio u Ubezpieczyciela w sposób pisemny lub w formie elektronicznej. W przypadku odstąpienia zwrot składki wypłacany jest w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania dyspozycji odstąpienia.

Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia (30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia)	Wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia (po 30 dniach od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia)
Zwrot składki ubezpieczeniowej w całości	Ochrona świadczona jest do końca Okresu odpowiedzialności, za który została pobrana składka ubezpieczeniowa

---

### Jakie świadczenia zrealizuje Ubezpieczyciel

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów Świadczeń assistance w razie zajścia Awarii, Zdarzenia losowego, Nagłego zachorowania, Nieszczęśliwego wypadku, w zakresie i w granicach sum ubezpieczenia przewidzianych w § 7 - § 9 OWU.

W Okresie ubezpieczenia, każdemu z Ubezpieczonych w ramach ubezpieczenia przysługuje wspólny limit 8 Świadczeń assistance. Świadczenia realizowane są w Miejscu ubezpieczenia.

---

### Kto jest uprawniony do świadczenia

Ubezpieczony jest uprawniony do świadczenia z tytułu Umowy ubezpieczenia.

---

### W jaki sposób możesz zgłosić szkodę

Skontaktuj się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu **(+48 22) 264 49 70**.

Możesz również skontaktować się z Centrum Alarmowym poprzez formularz w naszej aplikacji mobilnej.

Aby Ubezpieczyciel mógł rozpatrzyć Twoje zgłoszenie, musisz przekazać mu odpowiednie informacje oraz postępować w określony sposób - więcej szczegółów o tym znajdziesz w § 11 OWU.

Jeżeli z przyczyn obiektywnych nie będziesz w stanie zgłosić zdarzenia do Centrum Alarmowego niezwłocznie po jego zajściu, Ubezpieczyciel dokonuje refundacji poniesionych przez Ciebie kosztów zgodnie z postanowieniami OWU do wysokości, w jakiej zostałyby one poniesione, gdyby dane świadczenie było bezpośrednio zorganizowane i opłacone przez Centrum Alarmowe.

---

### Nasze wynagrodzenie jako Agenta

Wynagrodzenie dla Agenta ubezpieczeniowego 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 ubezpieczeniowy 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 ubezpieczeniowego 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 zgłoszenie roszczenia i realizować świadczenia wskazane w OWU;
- 3) terminowo i rzetelnie udzielać odpowiedzi na reklamacje i zapytania klienta.

Szczegółowe obowiązki Ubezpieczyciela regulują OWU 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 Ubezpieczonych

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

Ubezpieczony zobowiązany jest:

- powiadomić Bank Millennium S.A. o zmianie miejsca zamieszkania w trakcie trwania odpowiedzialności.

W przypadku wystąpienia szkody Ubezpieczony zobowiązany jest:

- przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym,
- użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.

Przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje: numer PESEL, imię i nazwisko, krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy, numer telefonu kontaktowego swojego lub wskazanej przez siebie osoby.

---

### W jaki sposób możesz zgłosić reklamację albo skargę

Możesz zgłosić reklamacje bezpośrednio u Ubezpieczyciela zgodnie z OWU.

Reklamacje w zakresie ubezpieczenia lub w zakresie naszych czynności jako Agenta ubezpieczeniowego, możesz składać nam:

- w formie pisemnej (w dowolnej naszej placówce; listownie na adres naszej siedziby: ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa, z dopiskiem Reklamacje; za pośrednictwem Millenet oraz aplikacji mobilnej),
- w formie ustnej (podczas wizyty w naszej placówce; za pośrednictwem Centrum Obsługi Telefonicznej).

Jeśli reklamacja dotyczy ubezpieczenia, przekazujemy ją niezwłocznie do Ubezpieczyciela. Jeśli reklamacja dotyczy naszych czynności jako Agenta ubezpieczeniowego, rozpatrujemy ją w ciągu 30 dni od dnia jej wpływu. W szczególnie skomplikowanym przypadku, możemy wydłużyć termin rozpatrzenia reklamacji, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia jej wpływu. Gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel lub my powiadomimy osobę zgłaszającą o wydłużeniu okresu rozpatrzenia, wskażemy przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, przyczyny opóźnienia, okoliczności, które muszą być ustalone. Odpowiedź na reklamację prześlemy osobie, która ją zgłosiła w formie pisemnej bądź za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną na wniosek osoby zgłaszającej. Jako osoba zgłaszająca reklamację masz prawo zwrócić się ze sprawą do Rzecznika Finansowego, Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów, a w zakresie naszych czynności jako Ubezpieczający również do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich. Zarówno Ubezpieczyciel, jak i my podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W przypadku umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) będąc konsumentem możesz złożyć skargę 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/>.

---

Wersja dokumentu z 13.01.2025r.