

# Karta Produktu „Domowy Fachowiec”

Karta Produktu zawiera podstawowe informacje o ubezpieczeniu „Domowy Fachowiec”, została sporządzona na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Domowy Fachowiec” (dalej: **OWU**). Dokument nie jest elementem umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym oraz nie stanowi wzorca umownego.

**Wszelkie pytania i wątpliwości możesz wyjaśnić z przedstawicielem Agenta.**

FORMA UBEZPIECZENIA	CHARAKTER UBEZPIECZENIA	TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ	UBEZPIECZAJĄCY	UBEZPIECZONY
indywidualna	home assistance - organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance na rzecz ubezpieczonego, w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego (awarii lub zdarzenia losowego), w miejscu ubezpieczenia, w okresie odpowiedzialności	TU Europa S.A.	posiadacz konta osobistego, posiadający pełną zdolność do czynności prawnych	osoba fizyczna, na rachunek której została zawarta umowa ubezpieczenia

## ROLA poszczególnych agentów ubezpieczeniowych

### ROLA BANKU

Bank działa jako agent ubezpieczeniowy wykonujący czynności agencyjne na rzecz Ubezpieczyciela, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem **11209600/A**;

Zakres odpowiedzialności Banku obejmuje m.in. wykonywanie czynności agencyjnych mających na celu doprowadzenie do zawarcia umowy ubezpieczenia.

#### AGENT UBEZPIECZENIOWY

Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. św. Mikołaja 72, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Gospodarczy dla Wrocławia-Fabryczna pod numerem KRS 0000025313, NIP 521-008-25-38, REGON 006234590 jest agentem ubezpieczeniowym, działającym na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń:

1. Towarzystwo Ubezpieczeń Sogecap S.A. Oddział w Polsce
2. Towarzystwo Ubezpieczeń SOGESSUR S.A. Oddział w Polsce
3. Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.,
4. Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.
5. Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.
6. Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.
7. Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A.

Wynagrodzenie Agenta Ubezpieczeniowego:

W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia, Agent ubezpieczeniowy otrzymuje prowizję uwzględnioną w składce ubezpieczeniowej.

Bank nie posiada akcji oraz udziałów Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A.

### ROLA TELMON Sp. z o.o. Spółka komandytowo-akcyjna („Telmon”)

Telmon działa także jako agent ubezpieczeniowy wykonujący czynności agencyjne na rzecz Ubezpieczyciela, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem **11217194/A**;

Zakres odpowiedzialności Telmon obejmuje m.in. odebranie od ubezpieczającego wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, przedstawianie i odbieranie od ubezpieczającego niezbędnych oświadczeń potrzebnych do zawarcia umowy ubezpieczenia lub innych dyspozycji dotyczących umowy ubezpieczenia, a następnie przekazywanie ich do Ubezpieczyciela.

#### AGENT UBEZPIECZENIOWY

Telmon sp. z o.o. S.K.A. z siedzibą w Łodzi przy ul. Łąkowej 3/5, 90-562 Łódź, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod nr KRS 0000370620, NIP 727-277-07-67; REGON 100994440, jest agentem ubezpieczeniowym, działającym na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń:

1. AXA ŻYCIE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A.
2. COLONNADE INSURANCE SOCIETE ANONYME ODDZIAŁ W POLSCE
3. PZU SA
4. TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ EUROPA S.A.
5. TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ NA ŻYCIE EUROPA S.A.

Wynagrodzenie Agenta Ubezpieczeniowego:

W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia, Agent ubezpieczeniowy otrzymuje wynagrodzenie za realizację połączeń telefonicznych oraz prowizję uwzględnioną w składce ubezpieczeniowej.

Agent nie posiada akcji oraz udziałów Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A.

Adres strony internetowej, na której dostępny jest rejestr pośredników ubezpieczeniowych: [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/faces/szukajAgenta.xhtml](https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/szukajAgenta.xhtml)

W celu sprawdzenia wpisu należy w oknie wyszukiwarki wpisać podany powyżej numer wpisu, a następnie wcisnąć przycisk „Wyślij zapytanie”.

**SUMA UBEZPIECZENIA/ ŚWIADCZENIE**

- Łączny limit na świadczenia assistance wynosi 10 000 zł w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności (nie dotyczy infolinii o usługodawcach i infolinii budowlanej). Każda realizacja świadczenia assistance innego niż udostępnienie infolinii o usługodawcach i infolinii budowlanej pomniejsza limit na świadczenia assistance.
- Łączny limit na świadczenia assistance zostanie odnowiony, jeżeli nastąpi kontynuacja okresu ubezpieczenia i odpowiedzialności. Niewykorzystany limit na świadczenia assistance nie podlega kumulacji z odnowionym limitem na świadczenia assistance.

ZAKRES ŚWIADCZEŃ	ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	LIMIT NA ŚWIADCZENIA ASSISTANCE/ ROK	PODLIMIT NA ŚWIADCZENIE/ ZDARZENIE/ ROK
interwencja specjalisty	zdarzenie losowe	10 000 zł	Centrum Operacyjne pokrywa koszty interwencji specjalisty do łącznej kwoty 1 000 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, do 5 (pięciu) razy w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
naprawa sprzętu AGD/RTV	awaria		Centrum Operacyjne pokrywa koszty naprawy sprzętu AGD/RTV do łącznej kwoty 1 000 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, do 3 (trzech) razy w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
naprawa sprzętu PC	awaria		Centrum Operacyjne pokrywa koszty naprawy sprzętu PC do łącznej kwoty 1 000 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, do 2 (dwóch) razy w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
dozór mienia	zdarzenie losowe		Centrum Operacyjne pokrywa koszty dozoru mienia do łącznej kwoty 500 zł na 1 (jedno) zdarzenie ubezpieczeniowe, do 2 (dwóch) razy w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
transport ocalałego mienia	zdarzenie losowe		Centrum Operacyjne pokrywa koszty transportu ocalałego mienia do kwoty 800 zł, 1 (jeden) raz w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
przechowywanie ocalałego mienia	zdarzenie losowe		Centrum Operacyjne pokrywa koszty przechowywania ocalałego mienia do kwoty 800 zł, 1 (jeden) raz w 12-miesięcznym okresie odpowiedzialności
infolinia o usługodawcach	zdarzenie ubezpieczeniowe		bez limitu
Infolinia remontowo-budowlana	zdarzenie ubezpieczeniowe		bez limitu

**KTO MOŻE BYĆ UBEZPIECZAJĄCYM ?**

Ubezpieczającym może być każda osoba fizyczna, która w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia spełnia jednocześnie poniższe warunki:

- posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
- posiada rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy prowadzony w złotych polskich przez Euro Bank.

OKRES OCHRONY	START OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ	KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ	KONTYNUACJA
12 miesięcy	okres odpowiedzialności ubezpieczyciela rozpoczyna się następnego dnia po zapłaceniu I raty składki	okres odpowiedzialności w stosunku do danego ubezpieczonego kończy się: <ol style="list-style-type: none"> <li>z upływem ostatniego dnia okresu odpowiedzialności,</li> <li>z dniem odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia,</li> <li>z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia w związku ze złożeniem wypowiedzenia umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego,</li> <li>z dniem wyczerpania limitu świadczeń – ograniczenie nie dotyczy infolinii,</li> <li>z dniem wyczerpania podlimitu świadczeń – w zakresie świadczenia, którego wyczerpany podlimit dotyczy,</li> <li>z upływem wskazanego w wezwaniu do zapłaty terminu do zapłaty kolejnej raty składki – jeżeli kolejna rata składki nie została zapłacona w związku z brakiem wystarczających środków na koncie osobistym lub likwidacją konta osobistego ubezpieczającego,</li> <li>z końcem trwającego okresu odpowiedzialności – jeżeli I rata składki za kontynuowany okres odpowiedzialności nie została zapłacona w związku z brakiem wystarczających środków na koncie osobistym lub likwidacją konta osobistego ubezpieczającego,</li> </ol> w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi pierwsze	okres odpowiedzialności może być kontynuowany na kolejny 12-miesięczny okres od dnia następującego po zakończeniu poprzedniego okresu odpowiedzialności, jeżeli została zapłacona I rata składki za kontynuowany okres odpowiedzialności, na warunkach obowiązujących na 30. dzień przed końcem trwającego okresu odpowiedzialności

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności znajduje się w § 8 OWU.

1. Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte zdarzenia powstałe w następnstwie:
  - 1) umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa ubezpieczonego; ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli ubezpieczony wyrządził szkodę umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa przez ubezpieczonego;
  - 3) zdarzeń, do których doszło przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
  - 4) utraty danych na nośniku w wyniku awarii lub zdarzenia losowego lub naprawy sprzętu PC;
  - 5) chemicznych, mechanicznych, termicznych lub celowych uszkodzeń sprzętu AGD, RTV, PC oraz wywołane nimi wady;
2. Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje:
  - 1) usług związanych z uszkodzeniami żyrandoli, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego (za wyjątkiem sprzętu AGD i sprzętu RTV), wszelkich maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej;
  - 2) następujących usług w przypadku awarii sprzętu PC:
    - a) związanych z uszkodzeniem software'u, oprogramowania, związanych z uszkodzeniem centrali telefonicznej, urządzeń peryferyjnych, drukarki, skanera, myszy optycznej, klawiatury oraz sprzętu hardware niewymienionego w definicji sprzętu PC;
    - b) na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji oraz zastosowania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa;
    - c) związanych z uszkodzeniami i wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych, dokonywanych przez użytkującego;
    - d) związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
  - 3) usług naprawy i transportu do autoryzowanego serwisu sprzętu AGD, RTV, PC będącego na gwarancji producenta: sprzęt AGD, RTV, PC, który posiada gwarancję producenta powinien być serwisowany w autoryzowanych punktach serwisowych;
  - 4) związanych z naprawą lub transportem sprzętu AGD, RTV, PC na skutek awarii powstałych w związku z prowadzoną działalnością zawodową lub gospodarczą.

## ZAKRES UBEZPIECZENIA OBEJMUJE

- interwencję specjalisty**
- naprawę sprzętu AGD/RTV;**  
**sprzęt AGD** – zakupiony jako nowy, sprzęt znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, nie starszy niż 8-letni, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, którego pierwszym użytkownikiem jest ubezpieczony, z wyłączeniem sprzętu objętego gwarancją producenta; sprzęt AGD to: kuchnia gazowa i elektryczna, płyta elektryczna, płyta gazowa, płyta indukcyjna, piekarnik, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka ubraniowa, chłodziarka, chłodziarko-zamrażarka, zamrażarka, zmywarka;  
**sprzęt RTV** – zakupiony jako nowy, sprzęt audio-video zasilany wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe, znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, nie starszy niż 8-letni, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, którego pierwszym użytkownikiem jest ubezpieczony, z wyłączeniem sprzętu objętego gwarancją producenta; sprzęt RTV to odbiornik telewizyjny, odtwarzacz VIDEO, DVD, Blue-ray, zestaw HI-FI
- naprawę sprzętu PC;**  
**sprzęt PC** – zakupiony jako nowy, komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop znajdujący się w miejscu ubezpieczenia, nie starszy niż 5-letni, wykorzystywany wyłącznie do użytku domowego, którego pierwszym użytkownikiem jest ubezpieczony, z wyłączeniem sprzętu objętego gwarancją producenta
- dozór mienia**
- transport ocalałego mienia**
- przechowywanie ocalałego mienia**
- infolinii o usługodawcach** świadczących usługi ślusarskie, hydrauliczne, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie
- infolinii remontowo-budowlanej** o formalnościach administracyjno-prawnych jakich trzeba dokonać przy zakupie nieruchomości, o podatkach w zakresie związanym z nabyciem i sprzedażą nieruchomości, danych teled adresowych o usługodawcach Centrum Operacyjnego a także danych teled adresowych urzędów gmin, placówek bankowych, sklepów z materiałami budowlanymi

## SKŁADKA

- Do zapłaty składki zobowiązany jest ubezpieczający. Ubezpieczający po zawarciu umowy ubezpieczenia wyraża zgodę na pobieranie przez Euro Bank rat składki z jego konta osobistego.
- Składka naliczana jest zgodnie z taryfą składek obowiązującą w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, a w przypadku kontynuacji ubezpieczenia - zgodnie z taryfą składek obowiązującą na 30. dzień przed końcem trwającego okresu odpowiedzialności ubezpieczyciela.
- Składka za 12-miesięczny okres odpowiedzialności ubezpieczyciela płatna jest w 12 miesięcznych ratach.
- I rata składki za pierwszy 12-miesięczny okres odpowiedzialności ubezpieczyciela powinna zostać zapłacona 2. dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym została zawarta umowa ubezpieczenia – jeżeli w tym terminie ubezpieczający nie zapewni na koncie osobistym wystarczających środków i w związku z tym I rata składki nie zostanie przez Euro Bank pobrana z konta osobistego ubezpieczającego, Euro Bank w następnych dniach będzie podejmował kolejne próby jej pobrania z konta osobistego ubezpieczającego, do 15. dnia danego miesiąca kalendarzowego włącznie. Brak na koncie osobistym środków wystarczających na zapłatę I raty składki za pierwszy okres odpowiedzialności ubezpieczyciela w ww. terminie powoduje, że okres odpowiedzialności ubezpieczyciela nie rozpocznie się, a umowa ubezpieczenia zostaje rozwiązana z upływem 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym umowa ubezpieczenia została zawarta.
- Brak na koncie osobistym ubezpieczającego środków wystarczających na zapłatę kolejnej raty składki w terminie wskazanym w polisie powoduje, że Euro Bank w następnych dniach będzie podejmował kolejne próby jej pobrania z konta osobistego ubezpieczającego, a 3. dnia miesiąca kalendarzowego ubezpieczyciel wezwie ubezpieczającego do zapłaty kolejnej raty składki w terminie do 15. dnia danego miesiąca kalendarzowego. Wezwanie do zapłaty zostanie wysłane do ubezpieczającego w formie wiadomości SMS oraz drogą elektroniczną na adres e-mail ubezpieczającego. Brak na koncie osobistym ubezpieczającego środków wystarczających na zapłatę kolejnej raty składki w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, o jakim mowa w ust. 6, powoduje, że okres odpowiedzialności ubezpieczyciela skończy się z upływem terminu na zapłatę kolejnej raty składki wskazanego w wezwaniu do zapłaty. Ubezpieczyciel może żądać od ubezpieczającego zapłaty składki za okres, w jakim udzielał ochrony ubezpieczeniowej. Jeżeli w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty kolejna rata składki zostanie pobrana z konta osobistego ubezpieczającego, okres odpowiedzialności nie ustanie.
- W przypadku kontynuacji ubezpieczenia na kolejny 12-miesięczny okres, I rata składki za kontynuowany okres odpowiedzialności powinna zostać zapłacona 2. dnia ostatniego miesiąca kalendarzowego w ramach trwającego okresu odpowiedzialności ubezpieczyciela – jeżeli w tym terminie ubezpieczający nie zapewni na koncie osobistym wystarczających środków i I rata składki za kontynuowany okres odpowiedzialności nie zostanie przez Euro Bank pobrana z konta osobistego ubezpieczającego, Euro Bank w następnych dniach będzie podejmował kolejne próby jej pobrania z konta osobistego ubezpieczającego, do 15. dnia danego miesiąca kalendarzowego włącznie. Brak na koncie osobistym ubezpieczającego środków wystarczających na zapłatę I raty składki za kontynuowany okres odpowiedzialności w ww. terminie powoduje, że okres odpowiedzialności ubezpieczyciela nie zostanie kontynuowany i skończy się z końcem trwającego okresu odpowiedzialności, a umowa ubezpieczenia zostaje z tym samym dniem rozwiązana.

## DOKUMENTY UBEZPIECZENIOWE

OWU oraz formularze dotyczące ubezpieczenia znajdują się na stronie internetowej <https://www.eurobank.pl>

## ODSTAPIENIE / WYPOWIEDZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA

Ubezpieczający może bez podania przyczyn odstąpić od umowy ubezpieczenia poprzez złożenie ubezpieczycielowi oświadczenia o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania ubezpieczającego o zawarciu umowy ubezpieczenia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia może zostać złożone w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej e-mailem.

Ubezpieczający może w każdym czasie złożyć ubezpieczycielowi wypowiedzenie umowy ubezpieczenia. Umowa ubezpieczenia ulega rozwiązaniu od dnia następnego po dniu złożenia wypowiedzenia umowy ubezpieczenia.

## JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE

W celu skorzystania ze świadczeń assistance, ubezpieczony (lub osoba działająca w jego imieniu) powinien niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia ubezpieczeniowego i przed podjęciem działań we własnym zakresie zawiadomić telefonicznie o zdarzeniu ubezpieczeniowym Centrum Operacyjne pod numer telefonu: **71 36 92 282** i podać następujące informacje:

- imię i nazwisko ubezpieczonego,
- adres miejsca ubezpieczenia,
- numer telefonu, pod którym Centrum Operacyjne może skontaktować się z ubezpieczonym lub osobą wyznaczoną,
- opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia może zostać złożone w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej e-mailem.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w jakim ubezpieczyciel świadczył ochronę ubezpieczeniową.

## SKARGI I REKLAMACJE

### REKLAMACJE SKŁADANE DO TOWARZYSTWA UBEZPIECZEŃ

1. Ubezpieczający/ubezpieczony ma prawo do składania reklamacji do Departamentu Obsługi Reklamacji ubezpieczyciela:

- 1) pisemnie drogą pocztową,
  - 2) osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji w centrali ubezpieczyciela lub w Biurze Regionalnym, których dane teleadresowe można uzyskać pod numerami infolinii ubezpieczyciela 801 500 300,
  - 3) telefonicznie pod numerami infolinii ubezpieczyciela 801 500 300,
  - 4) z wykorzystaniem aplikacji zamieszczonej na stronie internetowej: [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl) – Centrum Obsługi Klienta.
2. Aktualne dane teleadresowe ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej pod adresem [www.tueuropa.pl](http://www.tueuropa.pl).
3. Ubezpieczający/ubezpieczony, w przypadku nieuwzględnienia jej roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl> Reklamacje rozpatrywane są przez ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi w formie elektronicznej może nastąpić na wniosek składającego reklamację.

### REKLAMACJE SKŁADANE DO AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO: EURO BANK S.A. lub TELMON

1. Ubezpieczający/Ubezpieczony lub uprawniony z Umowy Ubezpieczenia może złożyć skargę, zażalenie lub reklamację (dalej zwane reklamacją) do Agenta Ubezpieczeniowego w następujący sposób:
- w formie pisemnej - osobiście w jednostce Agenta Ubezpieczeniowego, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na następujący adres: ul. Św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław
  - ustnie - telefonicznie pod numerem telefonu Agenta Ubezpieczeniowego: 555 000 555 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Agenta Ubezpieczeniowego/Banku.
2. W przypadku, gdy do Agenta Ubezpieczeniowego wpłynie reklamacja, dotycząca ochrony ubezpieczeniowej, zostanie ona niezwłocznie przekazana do Ubezpieczyciela.
3. Agent Ubezpieczeniowy rozpatruje reklamację w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową.
4. Agent Ubezpieczeniowy odpowiada na reklamację na piśmie lub na innym trwałym nośniku informacji oraz pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Agent Ubezpieczeniowy w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku informacji oraz pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta przekaże osobie zgłaszającej reklamację przyczyny opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, a także wskaże przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, 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. Udział w postępowaniu jest dla Agenta Ubezpieczeniowego obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
6. Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

## INFORMACJE O CHARAKTERZE WYNAGRODZENIA DLA AGENTA

Wynagrodzenie dla Agenta za oferowaną umowę ubezpieczenia jest w formie prowizji, przekazywanej bezpośrednio od Ubezpieczyciela, uwzględnionej w składce ubezpieczeniowej.

Dopuszczalny jest również inny rodzaj wynagrodzenia o charakterze finansowym.

## PODATEK OD ŚWIADCZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH

Na dzień przedstawienia oferty ubezpieczeniowej świadczenia wypłacane z umowy ubezpieczeniowej nie podlegają opodatkowaniu.

Euro Bank S.A. stosuje zasady określone w Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz w „Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi” wydanej przez Związek Banków Polskich.

**Zastrzeżenia i informacje prawne:**

1. Przedstawionych powyżej informacji nie należy odczytywać jako oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego ani rekomendacją do złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
2. Decyzja o zawarciu umowy ubezpieczenia powinna zostać podjęta po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z OWU, gdzie znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.
3. Dokument jest prezentowany w celach informacyjnych i nie powinien być wyłączną podstawą do podejmowania decyzji o zawarciu umowy ubezpieczenia.