

## **Karta Produktu (1/2016/EBGL/KP): Ubezpieczenie na Życie dla Pożyczkobiorców Euro Bank S.A.**

W Karcie Informacyjnej zawarte są najważniejsze informacje o Ubezpieczeniu na Życie dla Pożyczkobiorców Euro Bank S.A. **Karta Informacyjna nie jest elementem umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym.**

Karta Produktu została przygotowana przez Euro Bank S.A. we współpracy z Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. na podstawie Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance, wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 24.06.2014 r. Karta Produktu ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz pomóc w zrozumieniu cech produktu, a także zawiera informacje o dystrybutorze ubezpieczeń – Agencji Ubezpieczeniowym, którym jest Euro Bank S.A.

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz informacje dotyczące umów ubezpieczenia podane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

Decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym dokładnym zapoznaniu się z OWU, Dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz niniejszą Kartą Informacyjną. Jeśli informacje dotyczące produktu ubezpieczeniowego zawarte w tych dokumentach są dla Państwa niejasne, albo istnieją wątpliwości, czy produkt jest dla Państwa odpowiedni, prosimy skorzystać z usług profesjonalnego doradcy w Banku, który udzieli Państwu pomocy.

<b>Ubezpieczyciel</b>	<p><b>Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. .</b> Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. ma siedzibę w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B i jest zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000002561 oraz działa w oparciu o poniższe zezwolenia Ministra Finansów:</p> <p>a) zezwolenie z dnia 6 września 1991 r. na prowadzenia działalności ubezpieczeniowej w grupie 1, 2 , 3 działu I wymienionych w załączniku do ustawy o działalności ubezpieczeniowej,</p> <p>b) zezwolenie z dnia 29 sierpnia 1996 r. na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej bezpośredniej i pośredniej na terytorium RP i za granicą w grupie 4 i 5 działu I wymienionych w załączniku do ustawy o działalności ubezpieczeniowej.</p>
<b>Ubezpieczający/ Ubezpieczony</b>	<p>Pożyczkobiorca, który zawarł z Ubezpieczycielem Umowę Ubezpieczenia. Umowę Ubezpieczenia może zawrzeć osoba fizyczna, nieposiadająca prawa do renty z tytułu niezdolności do pracy, jeśli w dniu zawarcia Umowy Ubezpieczenia ma ukończone co najmniej 18 lat i nie więcej niż 80 lat, a jednocześnie nie będzie miała ukończonych 85 lat ostatniego dnia okresu, na jaki została zawarta Umowa Pożyczki.</p> <p>Umowę Ubezpieczenia można zawrzeć wyłącznie na własny rachunek.</p>
<b>Agent Ubezpieczeniowy / Bank</b>	<p>Przy zawieraniu umów ubezpieczenia z Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., pośredniczy Agent Ubezpieczeniowy tj. Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Świętego Mikołaja 72, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Gospodarczy dla Wrocławia-Fabryczna pod numerem KRS 0000025313, NIP 521-008-25-38, REGON 006234590.</p> <p>Treść Pełnomocnictw udzielonych Agentowi Ubezpieczeniowemu przez Zakłady Ubezpieczeń umieszczona jest na stronie internetowej banku: <a href="http://www.eurobank.pl">www.eurobank.pl</a>, w zakładce Ubezpieczenia .</p> <p>Adres strony internetowej, na której dostępny jest rejestr pośredników ubezpieczeniowych: <a href="https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/szukajAgentu.xhtml">https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/szukajAgentu.xhtml</a></p> <p>W celu sprawdzenia wpisu do rejestru należy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- w polu „Numer Agentu” wpisać: 11209600/A</li> <li>- w polu „Nazwa Agentu” wpisać: Euro Bank</li> </ul> <p>a następnie wcisnąć przycisk „Wyślij zapytanie”.</p> <p>Euro Bank S.A. działa na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Sogecap S.A , Towarzystwo Ubezpieczeń SOGESSUR S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A , Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A.</p>
<b>Informacja o charakterze wynagrodzenia Agentu Ubezpieczeniowego</b>	<p>W związku z zawarciem umowy ubezpieczenia, Agent ubezpieczeniowy otrzymuje prowizję uwzględnioną w składce ubezpieczeniowej.</p>
<b>Typ umowy/Grupa ubezpieczenia</b>	<p>Indywidualna umowa ubezpieczenia (Dział I, grupa 1 i grupa 5, zgodnie z Załącznikiem do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej).</p> <p>Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta wyłącznie przez osobę, która zawarła Umowę Pożyczki. Nie ma możliwości odrębnego zawarcia umowy ubezpieczenia przez osobę nie będącą Pożyczkobiorcą.</p>

<b>OWU</b>	Ogólne Warunki Ubezpieczenia na Życie dla Pożyczkobiorców Euro Bank S.A. (1/2016/EBGL)
------------	--

### ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

W ramach Umowy Ubezpieczenia udzielana jest Ubezpieczonemu Ochrona Ubezpieczeniowa z tytułu tego ze Zdarzeń Ubezpieczeniowych, które zajdzie jako pierwsze:

- ✓ śmierć albo
- ✓ Całkowita Niezdolność do Pracy (dla nieposiadających prawa do emerytury) albo
- ✓ Znaczny Stopień Niepełnosprawności (dla posiadających prawo do emerytury).

Przedmiotem ubezpieczenia jest więc życie i zdrowie Ubezpieczonego.

Informacje dotyczące zakresu Ochrony Ubezpieczeniowej znajdują się w paragrafie 3 OWU.

### SUMA UBEZPIECZENIA

Zdarzenie Ubezpieczeniowe	Suma Ubezpieczenia
Śmierć albo Całkowita Niezdolność do Pracy albo Znaczny Stopień Niepełnosprawności.	Kwota Zadłużenia na dzień danego Zdarzenia Ubezpieczeniowego, ale nie więcej niż kwota udzielonej Pożyczki.

Informacje dotyczące Sum Ubezpieczenia znajdują się w paragrafie 11 OWU.

### SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

Składka Ubezpieczeniowa jest płatna jednorazowo, z góry w pełnej wymaganej kwocie za cały Okres Ubezpieczenia, za pośrednictwem Agenta Ubezpieczeniowego w dniu uruchomienia środków z tytułu Umowy Pożyczki.

Wysokość Składki Ubezpieczeniowej jest wskazana we Wniosku Ubezpieczeniowym i w Polisie i stanowi iloczyn miesięcznej stawki składki ubezpieczeniowej obowiązującej w dacie zawarcia Umowy Ubezpieczenia, początkowej kwoty udzielonej Pożyczki i liczby miesięcy Umowy Pożyczki określonych w Harmonogramie Pożyczki.

Informacje dotyczące Składki Ubezpieczeniowej znajdują się w paragrafie 6 OWU.

Składka Ubezpieczeniowa to jedyny koszt ubezpieczenia.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu **Śmierci Ubezpieczonego** nie zostanie wypłacone, jeżeli śmierć będzie następstwem:

- ✓ świadomego i dobrowolnego uczestnictwa Ubezpieczonego w działaniach terrorystycznych;
- ✓ działań wojennych, działań zbrojnych lub zamieszek;
- ✓ świadomego i dobrowolnego uczestnictwa Ubezpieczonego w innych niż wskazane powyżej aktach przemocy, chyba że udział Ubezpieczonego w tych aktach przemocy wynikał z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej;
- ✓ samobójstwa Ubezpieczonego w ciągu 2 lat od daty rozpoczęcia Okresu Ubezpieczenia;
- ✓ uprawiania przez Ubezpieczonego Sportu Wysokiego Ryzyka lub Wyczynowego Uprawiania Sportu lub Zawodowego Uprawiania Sportu;
- ✓ wypadku statku powietrznego, z wyjątkiem przypadku, gdy Ubezpieczony był pasażerem samolotu pasażerskiego licencjonowanych linii lotniczych;
- ✓ spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu, lub nie zaleconego przez lekarza zażycia przez Ubezpieczonego narkotyków lub środków działających na centralny ośrodek nerwowy;
- ✓ popełnienia lub usiłowania popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa.

W przypadku śmierci Ubezpieczonego w okresie 3 lat od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia, świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu śmierci Ubezpieczonego nie zostanie wypłacone, jeżeli śmierć będzie następstwem schorzeń lub innych stanów chorobowych rozpoznanych, leczonych lub diagnozowanych w okresie 5 lat poprzedzających zawarcie Umowy Ubezpieczenia.

W okresie pierwszych 3 lat od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za skutki tych okoliczności, o które pytał Ubezpieczonego przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, a które Ubezpieczony zataił lub podał do wiadomości Ubezpieczyciela niezgodnie z prawdą.

Świadczenie ubezpieczeniowe z tytułu **Całkowitej Niezdolności do Pracy albo Znacznego Stopnia Niepełnosprawności Ubezpieczonego** nie zostanie wypłacone jeśli będzie następstwem:

- ✓ działań terrorystycznych, działań wojennych, działań zbrojnych lub zamieszek;
- ✓ świadomego i dobrowolnego uczestnictwa Ubezpieczonego w innych niż wskazane powyżej aktach przemocy, chyba że udział Ubezpieczonego w tych aktach przemocy wynikał z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej;
- ✓ uprawiania przez Ubezpieczonego Sportu Wysokiego Ryzyka Wyczynowego Uprawiania Sportu lub Zawodowego Uprawiania Sportu;
- ✓ wypadku statku powietrznego, z wyjątkiem przypadku, gdy Ubezpieczony był pasażerem samolotu pasażerskiego licencjonowanych linii lotniczych;
- ✓ spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu, nie zaleconego przez lekarza zażycia narkotyków lub środków działających

- na centralny ośrodek nerwowy;
- ✓ popełnienia lub usiłowania popełnienia przez Ubezpieczonego przestępstwa;
- ✓ samookaleczenia;
- ✓ nieuzasadnionego nieprzestrzegania przez Ubezpieczonego wskazań i zaleceń lekarskich.

W przypadku wystąpienia Całkowitej Niezdolności do Pracy albo Znacznego Stopnia Niepełnosprawności w okresie 3 lat od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia, świadczenie ubezpieczeniowe z tego tytułu nie zostanie wypłacone, jeżeli będzie następstwem schorzeń lub innych stanów chorobowych rozpoznanych, leczonych lub diagnozowanych w okresie 5 lat poprzedzającym zawarcie Umowy Ubezpieczenia.

W okresie pierwszych 3 lat od dnia zawarcia Umowy Ubezpieczenia Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za skutki tych okoliczności, o które pytał Ubezpieczonego przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia, a które Ubezpieczony zataił lub podał do wiadomości Ubezpieczyciela niezgodnie z prawdą.

**Informacje dotyczące wyłączeń odpowiedzialności z tytułu poszczególnych Zdarzeń Ubezpieczeniowych znajdują się w paragrafach 9 i 10 OWU – prosimy o uważne przeczytanie.**

#### **OPIS I ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ŚWIADCZENIA UBEZPIECZENIOWEGO**

Wysokość świadczenia ubezpieczeniowego równa jest Kwocie Zadłużenia, wynikającej z Harmonogramu Pożyczki na dzień Zdarzenia Ubezpieczeniowego, nie wyższej niż Kwota Pożyczki

Ubezpieczyciel wypłaci jedno świadczenie ubezpieczeniowe tylko z tytułu tego Zdarzenia Ubezpieczeniowego, które wystąpi jako pierwsze w Okresie Ubezpieczenia.

Informacje dotyczące ustalania wysokości świadczeń ubezpieczeniowych znajdują się w paragrafie 11 OWU.

#### **PODMIOTY UPRAWNIONE DO OTRZYMANIA ŚWIADCZENIA UBEZPIECZENIOWEGO**

Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane jest:

<b>Ubezpieczonemu lub osobie, na którą przelano prawa do świadczenia</b>	<b>Uposażonym / Innym Uprawnionym do Świadczenia</b>
jeśli jest to świadczenie z tytułu Całkowitej Niezdolności do Pracy albo Znacznego Stopnia Niepełnosprawności.	jeśli jest to świadczenie z tytułu śmierci.

Informacje dotyczące Uposażonych i Uprawnionych do Świadczenia znajdują się w paragrafie 12 OWU.

#### **OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ**

Początek Ochrony Ubezpieczeniowej i długość Okresu Ubezpieczenia są wskazane we Wniosku i w Polisie.

Ochrona Ubezpieczeniowa kończy się z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia.

Informacje dotyczące rozwiązania Umowy Ubezpieczenia znajdują się w paragrafie 8 OWU.

#### **ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA**

Umowa Ubezpieczenia rozwiązuje się m.in.:

- ✓ z chwilą śmierci Ubezpieczonego;
- ✓ z dniem zajścia Zdarzenia Całkowitej Niezdolności do Pracy albo Znacznego Stopnia Niepełnosprawności, z tytułu którego należne jest świadczenie ubezpieczeniowe;
- ✓ z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Pożyczki lub Umowy Pożyczki Restrukturyzacyjnej;
- ✓ z dniem przedterminowego wygaśnięcia Umowy Pożyczki lub Umowy Pożyczki Restrukturyzacyjnej w przypadku całkowitej wcześniejszej spłaty Pożyczki;
- ✓ z dniem złożenia przez Ubezpieczającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia;
- ✓ z upływem okresu, na jaki Umowa Ubezpieczenia została zawarta;
- ✓ z dniem złożenia przez Ubezpieczającego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Ubezpieczenia;
- ✓ z dniem bezskutecznego upływu terminu dodatkowego 7 dni na zapłatę Składki Ubezpieczeniowej, wyznaczonego przez Ubezpieczyciela w wezwaniu do zapłaty.

W przypadku Pożyczki Restrukturyzowanej, powodującej prolongowanie Harmonogramu Pożyczki, Okres Ubezpieczenia kończy się z upływem dnia, w którym okres, na który pierwotnie została udzielona Pożyczka, pierwotnie wskazany w Umowie Pożyczki, miał wygasnąć.

Można odstąpić od Umowy Ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia. Wówczas przysługuje Ubezpieczającemu zwrot zapłaconej Składki Ubezpieczeniowej. Można też w każdym czasie wypowiedzieć Umowę Ubezpieczenia, składając oświadczenie o wypowiedzeniu. W tym przypadku przysługuje Ubezpieczającemu zwrot zapłaconej Składki Ubezpieczeniowej za okres niewykorzystanej Ochrony Ubezpieczeniowej, podobnie jak w przypadku rozwiązania Umowy

## Karta Produktu: Ubezpieczenie na Życie dla Pożyczkobiorców Euro Bank S.A. (1/2016/EBGL/KP)

Ubezpieczenia wskutek wcześniejszej całkowitej spłaty Pożyczki.

Informacje dotyczące rozwiązania Umowy Ubezpieczenia znajdują się w paragrafie 8 OWU, a o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia przeczytasz można w paragrafie 7 OWU.

### ZASADY I TRYB SKŁADANIA WNIOSKU O WYPŁATĘ ŚWIADCZENIA

Zgłoszenie wniosku o wypłatę świadczenia następuje poprzez przesłanie kompletu wymaganych dokumentów na adres: Aviva, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Dział Obsługi Roszczeń, ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa.

O Zdarzeniu Ubezpieczeniowym można nas poinformować także:

- ✓ za pośrednictwem Agenta Ubezpieczeniowego;
- ✓ przez Internet, wypełniając formularz online umieszczony na stronie [www.aviva.pl](http://www.aviva.pl) w zakładce Centrum Pomocy dla Klienta;
- ✓ mailowo pod adresem: bok@aviva.pl (w tytule prosimy napisać: "Dział Obsługi Roszczeń").
- ✓ telefonicznie pod numerem 801 888 444; dla telefonów komórkowych (+48 22) 557 44 44; w godzinach 7.30-20.00;

Wypłata świadczenia ubezpieczeniowego nastąpi po dostarczeniu do Ubezpieczyciela zgłoszenia roszczenia i wyjaśnieniu okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela i wysokości świadczenia ubezpieczeniowego.

Informacje dotyczące zgłaszania roszczeń i dokumentów koniecznych do złożenia wraz ze zgłoszeniem roszczenia znajdują się w paragrafie 13 OWU.

### REKLAMACJE SKŁADANE DO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

#### Zasady i tryb zgłoszenia i rozpatrzenia reklamacji

Reklamacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia powinny być kierowane do Ubezpieczyciela. Można je składać:

- ✓ w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela lub w jednostce Ubezpieczyciela obsługującej jej klientów (Agent Ubezpieczeniowy/Bank) albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe,
- ✓ ustnie - telefonicznie dzwoniąc pod numer 801-888-444 lub 22 557-44-44 albo osobiście do protokołu podczas wizyty u Ubezpieczyciela lub jednostce Ubezpieczyciela obsługującej jej klientów (Agent Ubezpieczeniowy/Bank),
- ✓ w formie elektronicznej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacje@aviva.pl.

Co do zasady Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie, Ubezpieczyciel w informacji przekazanej zgłaszającemu Reklamację określa przewidywalny termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

O sposobie rozpatrzenia Reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła w terminie, o którym mowa powyżej, w postaci papierowej lub za pomocą trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tę można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek zgłaszającego Reklamację.

Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. 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 Ubezpieczyciela obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

Szczegółowe zapisy dotyczące reklamacji znajdziesz w paragrafie 14 OWU.

### REKLAMACJE SKŁADANE DO AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO

#### Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Ubezpieczający/Ubezpieczony lub uprawniony z Umowy Ubezpieczenia może złożyć skargę, zażalenie lub reklamację (dalej zwane reklamacją) w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową. Reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:

- w formie pisemnej - osobiście w jednostce Agenta Ubezpieczeniowego/Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na następujący adres siedziby Agenta Ubezpieczeniowego / Banku: ul. Św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub dowolnej placówki Agenta Ubezpieczeniowego / Banku;

## Karta Produktu: Ubezpieczenie na Życie dla Pożyczkobiorców Euro Bank S.A. (1/2016/EBGL/KP)

- ustnie - telefonicznie pod numerem telefonu Agenta Ubezpieczeniowego / Banku: 555 000 555 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Agenta Ubezpieczeniowego/Banku.

W przypadku, gdy do Agenta Ubezpieczeniowego wpłynie reklamacja, której rozpatrzenie leży po stronie Zakładu Ubezpieczeń, zostanie ona niezwłocznie przekazana do Zakładu Ubezpieczeń.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie niezwłocznie, nie później niż 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 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.

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).

Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

### **DODATKOWE INFORMACJE**

Do świadczeń wypłacanych przez Ubezpieczyciela zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa podatkowego, w tym w szczególności przepisy ustawy z dnia 26 lipca 1991r. o podatku dochodowym od osób fizycznych t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 361 oraz jej kolejne nowelizacje.

Wyrażenia pisane wielką literą są definiowane w OWU w paragrafie 2.

Dodatkowych informacji lub wyjaśnień udzielą pracownicy infolinii Aviva pod numerem telefonu 801 888 444 lub 22 557 44 44 (koszt połączenia zgodny z taryfą danego operatora). Telecentrum jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 - 20:00.