

Karta Produktu
Portfelowe ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów hipotecznych

Karta Produktu zawiera podstawowe informacje o ubezpieczeniu nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów hipotecznych. Sporządzona została na podstawie Warunków portfelowego ubezpieczenia nieruchomości stanowiących zabezpieczenia kredytów hipotecznych (dalej: WU). Dokument nie jest elementem umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym oraz nie stanowi wzorca umownego. **Wszelkie pytania i wątpliwości możesz wyjaśnić z przedstawicielem Ubezpieczającego.**

FORMA UBEZPIECZENIA	CHARAKTER UBEZPIECZENIA	TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ	UBEZPIECZAJĄCY	UBEZPIECZONY
Ubezpieczenie Grupowe	Ubezpieczenie nieruchomości	TU Europa S.A. AGENT ProEkspert Sp. z o.o.	VeloBank S.A.	Właściciel Nieruchomości lub posiadacz spółdzielczego własnościowego prawa do Nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu hipotecznego

ZAKRES UBEZPIECZENIA I PRZEDMIOT OCHRONY OBEJMUJE:

Nieruchomość wybudowana - pożar, uderzenie pioruna, przepięcie, eksplozja, implozja, upadek statku powietrznego, zalanie, huragan, powódź, spływ wód po zboczach, grad, obsunięcie się ziemi, zapadnięcie się ziemi, lawina, upadek drzewa lub jego części, uderzenie pojazdu, deszcz nawałny, zaleganie śniegu i lodu, dym i sadza

Nieruchomość w trakcie budowy (przebudowy) - pożar, uderzenie pioruna, eksplozja, upadek statku powietrznego, powódź, huragan, grad, spływ wód po zboczach, obsunięcie się ziemi, zapadnięcie się ziemi, lawina, upadek drzewa lub jego części, uderzenie pojazdu, katastrofa budowlana, deszcz nawałny

Ubezpieczenie natychmiastowej pomocy Home Assistance

- organizacja i pokrycie kosztów interwencji specjalisty
- organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania zastępczego oraz transportu Ubezpieczonego i jego osób bliskich
- organizacja i pokrycie kosztów dozoru mienia

OPŁATA ZA UBEZPIECZENIE I TERMIN PŁATNOŚCI

Wysokość opłaty za ubezpieczenie jest równa składce opłacanej przez Bank (Ubezpieczającego) za miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej. Wysokość składki wynosi 0,0165% sumy ubezpieczenia Nieruchomości.

Miesięczna opłata za ubezpieczenie płatna jest przez Kredytobiorcę w terminie raty kredytu.

SUMA UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie Nieruchomości:

1. Suma ubezpieczenia Nieruchomości określana jest w Systemie pierwszego ryzyka (przypuszczalna maksymalna strata, jaka może zaistnieć wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego).
2. W każdym momencie istniejącego okresu ubezpieczenia Ubezpieczony może dokonać zmiany sumy ubezpieczenia. Wniosek o korektę składany jest pisemnie za pośrednictwem Ubezpieczającego na pomocniczym formularzu „Wniosek o zwiększenie sumy ubezpieczenia”.
3. W przypadku korekty sumy ubezpieczenia zgodnie z pkt. 2:
A) suma ubezpieczenia Nieruchomości wybudowanych wraz z ich stałymi elementami powinna odpowiadać:
 - 1) Wartości rynkowej - w odniesieniu do lokalni mieszkalnych z ich stałymi elementami i pomieszczeniami przynależnymi z ich stałymi elementami oraz w odniesieniu do lokalni o charakterze użytkowym,
 - 2) Wartości odtworzeniowej - w odniesieniu do domów z ich stałymi elementami i pomieszczeniami gospodarczymi z ich stałymi elementami oraz obiekta małej architektury oraz w odniesieniu do budynków o charakterze użytkowym.**B) suma ubezpieczenia Nieruchomości w budowie (przebudowie)** powinna odpowiadać docelowej wartości tej nieruchomości określonej w dokumentacji bankowej, z uwzględnieniem zamontowania stałych elementów. Limit odpowiedzialności z tytułu wystąpienia szkód w takiej nieruchomości ograniczony jest wartością wykonanych prac do dnia wystąpienia szkody, jednak nie może przekroczyć sumy ubezpieczenia.

W przypadku, gdy suma ubezpieczenia przekracza 3.000.000 złotych, niezbędne jest uzyskanie za pośrednictwem Ubezpieczającego zgody TU Europa S.A. na ubezpieczenie nieruchomości.

W przypadku, gdy docelowe zabezpieczenie udzielonego kredytu stanowi więcej niż jedna nieruchomość, suma ubezpieczenia ustalana jest osobno dla każdej z tych nieruchomości. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności TU Europa S.A. za wszystkie szkody i koszty wynikłe ze Zdarzeń losowych objętych zakresem ubezpieczenia.

Home Assistance:

ZAKRES UBEZPIECZENIA HOME ASSISTANCE	SUMA UBEZPIECZENIA/ LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI
Interwencja specjalisty: ślusarza, hydraulika, elektryka, szklarza, stolarza, dekarza lub technika urządzeń grzewczych	1 000 zł na jedno i wszystkie zdarzenia w ciągu każdego okresu 12 kolejno następujących po sobie okresów odpowiedzialności (podlimit na dojazd i roboczną hydraulikę 300 zł)
Organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania zastępczego oraz transportu Ubezpieczonego i osób bliskich w przypadku, gdy charakter Szkoły wyłącza możliwość zamieszkiwania w Miejscu ubezpieczenia	
Organizacja i pokrycie kosztów wynajęcia ochrony miejsca zamieszkania (dozór mienia) w przypadku, gdy charakter szkody wyłącza możliwość zamieszkiwania w Miejscu ubezpieczenia	

Odszkodowania w ramach Portfelowego ubezpieczenia nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów hipotecznych nie podlegają opodatkowaniu.

OKRES W JAKIM UBEZPIECZYCIEL UDZIELA OCHRONY

Okres ochrony	Warunki objęcia ochroną	Koniec ochrony ubezpieczeniowej	Wcześniejsza spłata kredytu
12 miesięcznych okresów odpowiedzialności	<p>Jeśli prawnym zabezpieczeniem kredytu jest cesja praw z ubezpieczenia nieruchomości od ognia i innych zdarzeń losowych, nieruchomość może zostać zgłoszona do ubezpieczenia w przypadku niedostarczenia do Banku aktualnej polisy potwierdzającej ubezpieczenie Nieruchomości na następny co najmniej 12 miesięczny okres ochrony, dowodu opłacenia składki oraz dokumentu potwierdzającego ustanowienie na rzecz Banku cesji praw z ubezpieczenia wraz z dowodem przyjęcia tej cesji przez towarzystwo ubezpieczeniowe.</p>	<p>Odpowiedzialność TU Europa S.A. kończy się:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) z chwilą wyczerpania sumy ubezpieczenia lub z chwilą ustania ryzyka wskutek wypłaty odszkodowania za szkodę całkowitą, 2) z upływem ostatniego dnia dwunastego miesięcznego okresu odpowiedzialności, 3) z upływem ostatniego dnia miesiąca, w którym zostało złożone oświadczenie woli o wystąpieniu z ubezpieczenia i za który zapłacono składkę, jednak nie wcześniej niż z dniem złożenia oświadczenia, 4) z upływem ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiła całkowita spłata kredytu lub ustanowiono inne zabezpieczenie kredytu i za który zapłacono składkę, <p>w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.</p>	<p>W przypadku wcześniejszej spłaty Kredytu okres ubezpieczenia nieruchomości wygasza z ostatnim dniem miesiąca odpowiedzialności, za który zapłacono składkę.</p>

W JAKICH SYTUACJACH UBEZPIECZYCIEL NIE UDZIELA OCHRONY? (wyłączenia odpowiedzialności)

W zakresie ubezpieczenia nie mieszczą się i nie są objęte ochroną ubezpieczeniową szkody:

1. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przedmiocie ubezpieczenia:
 - 1) przeznaczonym do rozbiórki na podstawie decyzji odpowiedniego organu administracji,
 - 2) zbudowanym niezgodnie z zatwierdzoną przez uprawnione organy dokumentacją, o ile miało to wpływ na powstanie Szkody (jeżeli zatwierdzenie było wymagane) lub bez wymaganych zezwoleń,
 - 3) nieużytkowanym przez okres powyżej 60 dni, o ile miało to wpływ na zwiększenie rozmiarów Szkody – w zakresie zwiększych rozmiarów Szkody,
 - 4) podlegającym ubezpieczeniu obowiązkowemu na podstawie odrębnych przepisów
 - 5) w zakresie Katastrofy budowlanej - wywołanych błędem w sztuce budowlanej, wadami konstrukcyjnymi, nieprawidłowym montażem, zastosowaniem niewłaściwych wyrobów lub materiałów budowlanych, niespełnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności prawa budowlanego.
2. Ubezpieczenie nie obejmuje Nieruchomości o charakterze użytkowym, w których składowane lub magazynowane są materiały łatwopalne, stwarzające ryzyko pożaru, za które uważa się ciecze i materiały stałe, które ze względu na swoje właściwości fizykochemiczne stwarzają zagrożenie wybuchem lub szybkim rozwojem pożaru, w szczególności:
 - 1) ciecze palne na temperaturze zapłonu poniżej 55 st. C: aceton, nieroźcieńczone alkohole; metylowy, etylowy, propylowy; ropa naftowa i produkty jej przerobu; benzyny, nafty, etery, octany, terpentyna, rozpuszczalniki organiczne i lakiery na ich bazie, benzen, ksylen, toulen, i inne o podobnych właściwościach;
 - 2) wszelkie gazy palne; metan, etan, propan, butan, gaz ziemny, gaz koksowniczy, acetylen, siarkowodór, cyjanowodór, etylen, propylen, amoniak, butyle i inne o podobnych właściwościach;
 - 3) ciała stałe w postaci silnie rozdrobnionej to jest pyły lub włókna mogące tworzyć z powietrzem mieszaniny wybuchowe: włókna tekstylne, pyły powstałe z drewna, zboż, cukru, siarki, węgla magnezu, aluminium, cynku, cyrkonu, gumy i inne o podobnych właściwościach;
 - 4) ciała stałe wytwarzające w zetknięciu z wodą lub parą wodną gazy palne: sód potas, karbid i inne o podobnych właściwościach;
 - 5) materiały wybuchowe i pirotechniczne;
 - 6) ciała stałe ulegające samonagrzewaniu: nitroceluloza, celuloid, pianka poliuretanowa, metakrylan metylu, guma, mleko w proszku w procesie produkcji i inne o podobnych właściwościach;
 - 7) ciała stałe ulegające samozapaleniu: fosfor biały, sód, potas i inne o podobnych właściwościach;
 - 8) łatwopalne tworzywa sztuczne: stypopian, pianka poliuretanowa i inne o podobnych właściwościach;
3. Ubezpieczenie nie obejmuje Nieruchomości o charakterze użytkowym, w których bezpośrednio prowadzona jest działalność gospodarcza polegająca na:
 - 1) wytwarzaniu lub przetwarzaniu oraz dystrybucji produktów węglowych, rafinacji ropy naftowej, paliw;
 - 2) produkcji i dystrybucji wyrobów tytoniowych;
 - 3) produkcji wyrobów włókienniczych (przygotowanie i przedzenie włókien, produkcja dywanów, produkcja wyrobów włókienniczych i tekstylnych powlekanych, impregnowanych);
 - 4) produkcji i dystrybucji drewna, wyrobów z drewna, słomy, korka, świec, broni, amunicji, pasz nasion, zboża;
 - 5) zagospodarowaniu niemetalowych odpadów;
 - 6) produkcji i dystrybucji fajerwerków i sztucznych ogni oraz innych artykułów pirotechnicznych;
 - 7) produkcji i dystrybucji obuwia;
 - 8) prowadzeniu ferm drobiu i innych żywych zwierząt.
4. Ubezpieczenie nie obejmuje nieruchomości o charakterze użytkowym przeznaczonym na kluby nocne, dyskoteki.
5. Ubezpieczenie nie obejmuje Nieruchomości w trakcie budowy (przebudowie), od ryzyka szkód powstałych w wyniku opadów atmosferycznych, jeżeli Nieruchomość w trakcie budowy (przebudowie) nie posiadała zadaszenia oraz zamkniętych otworów okiennych i drzwiowych.
6. TU Europa S.A. nie odpowiada za Szkody wyrządzone umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego lub wyrządzonnych umyślnie przez osoby, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym; TU ponosi odpowiedzialność jeżeli zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słusznosci.
7. Z zakresu ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są także szkody powstałe wskutek:
 - 1) działań wojennych, stanu wojennego, wojny domowej, stanu wyjątkowego, rewolucji, powstania, zamieszek, rozruchów, strajków, buntów, sabotażu, terroryzmu, nacjonalizacji, konfiskaty, zajęcia lub zarekwirowania mienia przez uprawnione podmioty;
 - 2) działań energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, działania promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego;
 - 3) zapadnięcia się lub obsunięcia się ziemi w wyniku szkód górniczych, w rozumieniu prawa górnictwa albo w wyniku innej działalności prowadzonej przez człowieka;
 - 4) osiadania gruntu;
 - 5) powolnego i systematycznego działania wibracji, hałasu, zawiłgocenia pomieszczeń z powodu nieszczelności urządzeń wodnokanalizacyjnych, wodociągowych i technologicznych, pocenia się rur, tworzenia się grzyba, przemarzania;
 - 6) przesiąkania wód gruntowych i opadowych;
 - 7) działań prądu elektrycznego nie posiadającego znamiona przepięcia chyba, że działanie prądu spowodowało pożar;
 - 8) zawiłgocenia lub zalania spowodowanego nieszczelnością instalacji wodno-kanalizacyjnej, okien, dachu, ścian lub urządzeń odprowadzających wodę z dachu, ścian, tarasów i balkonów, jeżeli konserwacja tych instalacji, urządzeń lub elementów budynku należała do obowiązków Ubezpieczonego a Ubezpieczony przy zachowaniu zwykłej staranności powinien był wiedzieć o powstających nieszczelnościach, lub jeżeli wiedząc o istniejących zaniedbaniach w tym zakresie nie usunął ich lub nie wystąpił pisemnie

- do właściciela lub administratora budynku z żądaniem ich usunięcia - w zależności od tytułu prawnego do Nieruchomości jakim dysponuje Ubezpieczony;
- 9) eksplozji wywołanej przez Ubezpieczonego w celach produkcyjnych, eksploatacyjnych lub innych;
 - 10) upadku drzewa lub jego części będącego bezpośrednim następstwem działalności ludzkiej,
chyba, ze nie miało to wpływu na zajście zdarzenia.
8. Odszkodowanie nie przysługuje w całości lub w części, a w przypadku jego wypłaty podlega ono zwrotowi, jeżeli:
- 1) zgłoszone roszczenie oparte zostało na dokumentach poświadczających nieprawdę bądź sfałszowanych,
 - 2) zgłoszone roszczenie zawiera informacje niezgodne z prawdą,
 - 3) użyto fałszywych środków lub zabiegów w celu uzyskania odszkodowania.
- W zakresie ubezpieczenia Home Assistance:**
1. TU Europa S.A. nie odpowiada za jakiekolwiek szkody niezwiązane bezpośrednio z realizacją świadczeń Home Assistance (organizacja i pokrycie kosztów), lecz wyrządzone w związku ze świadczeniami przez usługodawców usługami Home Assistance. Odpowiedzialność w zakresie, jakości i sposobu wykonania usług oraz za szkody wyrządzone w związku z wykonywanymi usługami Home Assistance, ponoszą każdorazowo bezpośredni usługodawcy.
 2. TU Europa S.A. nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z usługami Home Assistance bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Pomocy, nawet, jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i określonych limitach, chyba że powiadomienia nie dokonano z powodu siły wyższej lub udokumentowanego zdarzenia uniemożliwiającego kontakt z Centrum Pomocy.
 3. TU Europa S.A. zastrzega sobie prawo do niezorganizowania realizacji świadczenia usługi Home Assistance, jeżeli nie będzie to możliwe w danym momencie przy użyciu dostępnych środków technicznych i posiadanej wiedzy.
 4. TU Europa S.A. nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niezorganizowanie przez Centrum Pomocy świadczenia usługi Home Assistance, wynikających z WU, z powodu siły wyższej,
 - 2) ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od TU Europa S.A. Centrum Pomocy (w tym zjawisk meteorologicznych), mogących powodować niedyspozycyjność usługodawców realizujących dane świadczenia.
 5. W razie braku możliwości zorganizowania realizacji świadczenia usługi Home Assistance przez Centrum Pomocy, możliwa jest refundacja kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego do wysokości, w jakiej zostały one poniesione, gdyby dane świadczenie było realizowane bezpośrednio przez Centrum Pomocy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 1. zgłoszenie roszczenia w tym zakresie następuje za pośrednictwem Centrum Pomocy.
 6. Z odpowiedzialności TU Europa S.A. wyłączone są zdarzenia losowe lub sytuacje wyjątkowe, które zaszły w związku z:
 - 1) zamieszkami, rozruchami, aktami terroru, wojną domową lub międzynarodową, strajkami,
 - 2) szkodami górnymi w rozumieniu prawa górnictwa,
 - 3) szkodami powstałymi wskutek zawiłgocenia domu i pomieszczeń, w wyniku zalania wodą pochodzącej z opadów atmosferycznych poprzez dach, ściany, balkony, tarasy, okna lub niezabezpieczone otwory, jeżeli obowiązek konserwacji tych urządzeń, instalacji czy elementów domu należał do Ubezpieczonego,
 - 4) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód gruntowych,
 - 5) skutkami działania materiałów rozszczepialnych,
 - 6) umyślnym lub rażąco niedbalym działaniem Ubezpieczonego lub umyślnym działaniem osoby, z którą Ubezpieczony faktycznie pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym; TU ponosi odpowiedzialność jeżeli zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słusności;
 chyba, ze nie miało to wpływu na zajście zdarzenia.
 7. Z zakresu realizowanych świadczeń wyłączone są:
 - 1) usługi konserwacji instalacji, urządzeń i stałych elementów,
 - 2) usługi związane z uszkodzeniami żarówek, bezpieczników, przedłużaczy, gniazdek elektrycznych, przełączników, urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, wszelkich maszyn i urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej,
 - 3) usługi związane z uszkodzeniami wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację, których odpowiadają administracja mieszkania lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
 - 4) usługi związane z uszkodzeniami, o istnieniu, których Ubezpieczony wiedział przed uzyskaniem ochrony ubezpieczeniowej.

DOKUMENTY UBEZPIECZENIOWE	REZYGNACJA Z UBEZPIECZENIA	JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE
<p>Informujemy, że Warunki Ubezpieczenia i formularze dotyczące ubezpieczenia nieruchomości znajdują się na stronie internetowej: www.velobank.pl</p>	<p>Ubezpieczony może zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej w każdym momencie trwania okresu ubezpieczenia. Oświadczenie o rezygnacji Ubezpieczony składa w formie pisemnej u Ubezpieczającego.</p> <p>Bank przypomina, że w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia stanowiącego zabezpieczenie kredytu, Kredytobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 14 dni od złożenia rezygnacji z ubezpieczenia przedstawienia w Banku dokumentu potwierdzającego ubezpieczenie na następny okres wraz z dowodem opłacenia składki wraz z cesją praw z ubezpieczenia na rzecz Banku, przyjętą do wiadomości ubezpieczyciela.</p> <p>W przypadku niespełnienia przez Kredytobiorcę powyższego obowiązku, Bank ma prawo ponownie objąć nieruchomość ubezpieczeniem portfelowym na koszt Kredytobiorcy lub skorzystać z innych uprawnień wynikających z Umowy Kredytu.</p>	<p>Zawiadomienie o zajściu zdarzenia / wniosek o wypłatę świadczenia możnałożyć:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) online – korzystając z przygotowanej przez Ubezpieczyciela aplikacji dostępnej na stronie www.tueuropa.pl, 2) pisemnie w siedzibie Ubezpieczyciela lub Ubezpieczającego, korzystając z formularza „Zgłoszenie szkody”, który został pomocniczo przygotowany przez Ubezpieczyciela i jest dostępny na stronie internetowej Ubezpieczającego oraz u Ubezpieczyciela; 3) telefonicznie pod numerami telefonu 801 500 300 oraz (71) 36 92 887. <p>Po zaistnieniu zdarzenia uprawniającego do skorzystania ze świadczeń wynikających z udzielonej ochrony ubezpieczeniowej Home Assistance – zawiadomienie należy zgłosić telefoniczne Centrum Pomocy pod czynnym całą dobę numerem (+4822) 5631158, numer awaryjny (+4822) 3832158, fax. (+48 22) 522 2545 podając: PESEL, imię, nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu, krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj pomocy oraz inne informacje konieczne pracownikowi Centrum Pomocy do zorganizowania pomocy w ramach świadczonych usług.</p>

SKARGI I REKLAMACJE

Reklamacje mogą być składane:

1. do Departamentu Obsługi Reklamacji Ubezpieczyciela:
 - 1) pisemnie na adres TU Europa S.A., ul. Gwiaździsta 62, 53-413 Wrocław,
 - 2) poprzez aplikację na stronie internetowej www.tueuropa.pl – Centrum Obsługi Klienta,
 - 3) osobiście z wykorzystaniem formularza zgłoszenia reklamacji w centrali Ubezpieczyciela lub Biurze Regionalnym, których dane teleadresowe można uzyskać pod numerem infolinii Ubezpieczyciela: 801 500 300,
 - 4) telefonicznie pod numerami infolinii Ubezpieczyciela: 801 500 300.

Aktualne dane teleadresowe Ubezpieczyciela znajdują się na stronie internetowej www.tueuropa.pl.

2. do Ubezpieczającego w formie:

- 1) pisemnej – przez pozostawienie pisma w jednostce Banku albo przesłanie na adres: VeloBank S.A., Rondo Daszyńskiego 2C, 00-843 Warszawa;
 - 2) ustnej – telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią Banku pod numerami: +48 664 919 797 lub +48 32 604 30 01 (Infolinia dostępna jest całą dobę 7 dni w tygodniu z wyjątkiem produktów samochodowych i hipotecznych, które obsługiwane są od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 20:00 oraz w soboty w godzinach 8.00-16.00) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Banku;
 - 3) elektronicznej – za pośrednictwem Bankowości Internetowej, zakładka - „napisz wiadomość” (poziom profilu Klienta) lub poprzez stronę internetową Banku, www.velobank.pl, formularz „kontakt” z wybranym tematem „reklamacja”.

Aktualne dane teleadresowe Ubezpieczającego znajdują się na stronie internetowej www.velobank.pl.

Ubezpieczony, uprawniony z umowy ubezpieczenia mogą zwrócić się o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwijywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami oraz skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni licząc od dnia ich wpływu. W skomplikowanych przypadkach, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach do ustalenia i dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni licząc od dnia jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana pisemnie lub elektronicznie na życzenie składającego reklamację.

VeloBank 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 dotyczące Karty Produktu:

1. Przedstawionych powyżej informacji nie należy odczytywać jako oferty w rozumieniu art. 66 kodeksu cywilnego.
2. Powyższy dokument nie stanowi wzorca umownego ani też nie jest integralną częścią umowy ubezpieczenia.
3. Dokument jest prezentowany w celach informacyjnych.