



## KARTA PRODUKTU

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o **Ubezpieczeniu „Świat bez Granic”**. Karta Produktu nie jest częścią Umowy ubezpieczenia („Umowa”), nie stanowi wzorca umownego ani materiału marketingowego. Karta Produktu została przygotowana przez Europ Assistance S.A. („Ubezpieczyciel”) w celu stosowania przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16 („Bank”) na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz Wytycznych dla zakładów ubezpieczeń dotyczących dystrybucji ubezpieczeń wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie i pomóc klientowi w zrozumieniu cech produktu.

Decyzję o zawarciu Umowy należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z **Ogólnymi warunkami ubezpieczenia „Świat bez Granic” („OWU”)**, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu. Pojęcia pisane dużą literą mają znaczenie określone w OWU.

Jeśli cechy produktu zawarte w niniejszej Karcie nie są zrozumiałe lub dopasowanie produktu do potrzeb budzi wątpliwość należy skorzystać z pomocy Ubezpieczyciela lub Banku w tym zakresie przed zawarciem Umowy.

### Podstawowe dane dotyczące ubezpieczenia

#### Ubezpieczony / Ubezpieczający

Ubezpieczający – osoba fizyczna, która posiada Rachunek bankowy w Banku Handlowym, lub osoba fizyczna, która posiada Kartę Kredytową Citibank, zawierająca Umowę ubezpieczenia i zobowiązana do opłacenia Składki z rachunku Karty Kredytowej Citibank lub Rachunku bankowego w Banku Handlowym. W Umowie ubezpieczenia Ubezpieczający jest zawsze jednocześnie Ubezpieczonym.

Dodatkowo Ubezpieczonym może być osoba fizyczna, na rzecz której zawarta została przez Ubezpieczającego Umowa ubezpieczenia.

#### Agent

Agent – agent ubezpieczeniowy w rozumieniu przepisów Ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym z dnia 22 maja 2003 roku, którym jest Bank Handlowy w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, działający w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela.

#### Ubezpieczyciel

Europ Assistance S.A.

**Adres: Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja**

Wpisana do Rejestru Handlowego i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405

Kapitał zakładowy: 35 402 785,00 EUR

Głównym akcjonariuszem firmy jest Generali France reprezentowana przez oddział

Europ Assistance S.A. Irish Branch, z siedzibą w Dublinie, 13–17 Dawson Street, Dublin 2, Irlandia, zarejestrowany w Urzędzie Rejestrowym pod nr 907 089

#### Rola Banku

Bank działa jako agent ubezpieczeniowy wykonujący czynności agencyjne na rzecz Europ Assistance S.A. wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem 11120807/A. Klient ma możliwość sprawdzenia wpisu Banku do tego rejestru poprzez złożenie odpowiedniego wniosku do Komisji Nadzoru Finansowego, w szczególności w formie pisemnej lub telefonicznej.

Bank działa na rzecz wielu Ubezpieczycieli – szczegółowe informacje są dostępne w Banku na życzenie Klienta.

Zakres obowiązków Banku obejmuje w szczególności informowanie Ubezpieczających o warunkach ubezpieczenia oraz zasadach zawarcia Umowy.



#### Typ umowy ubezpieczenia

Umowa ubezpieczenia zawierana pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem.

Umowę ubezpieczenia zawiera się w formie indywidualnej albo wieloosobowej, pod warunkiem że ochrona ubezpieczeniowa obejmuje jednakowym zakresem wszystkich Ubezpieczonych wskazanych w momencie zawierania Umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczającego z zastosowaniem tej samej Sumy ubezpieczenia.

Umowę w formie wieloosobowej można zawrzeć dla grupy od 2 do 9 osób.



#### Główny cel ubezpieczenia

Ubezpieczenie ma na celu pomoc ubezpieczonemu w czasie podróży zagranicznej na wypadek choroby, nieszczęśliwego wypadku, wyrządzenia szkody osobie trzeciej, kradzieży bagażu, opóźnienia bagażu lub opóźnienia lotu.



## Cechy ubezpieczenia

- 1) Ubezpieczenie zapewnia ochronę ubezpieczeniową podczas Podróży zagranicznej w zakresie zdarzeń objętych zakresem ubezpieczenia, w przypadku których Ubezpieczyciel zobowiązany jest do wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego lub organizacji i pokrycia kosztów pomocy podczas Podróży zagranicznej, oraz kosztów wynikających z odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczonego.
- 2) Ubezpieczenie ma charakter krótkoterminowy (od 1 do 29 dni).
- 3) Ubezpieczenie zawierane jest drogą internetową przez platformę Ubezpieczyciela. Po zawarciu umowy Ubezpieczający otrzymuje od Ubezpieczyciela Polisę elektronicznie na wskazany adres poczty elektronicznej (e-mail) oraz wiadomość sms z numerem polisy oraz nr Centrum Alarmowego.
- 4) Po zawarciu Umowy nie ma możliwości zmiany zakresu ubezpieczenia ani sum ubezpieczenia.

### Zakres ochrony ubezpieczeniowej (SZCZEGÓLNIE WAŻNE)

- 1) Umowa może być zawarta w jednym z czterech wariantów Sumy ubezpieczenia w zakresie obejmującym:
  - a) ubezpieczenie kosztów leczenia,
  - b) natychmiastową pomoc Assistance,
  - c) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej,
  - d) ubezpieczenie bagażu,
  - e) ubezpieczenie opóźnienia bagażu oraz opóźnienia lotu.
- 2) Zakres dodatkowy  
Zakres ochrony ubezpieczeniowej w ubezpieczeniu kosztów leczenia, natychmiastowej pomocy Assistance, odpowiedzialności cywilnej może być rozszerzony za opłatą dodatkowej Składki o skutki Nieszczęśliwego Wypadku wynikającego z:
  - a) amatorskiego uprawiania Sportów zimowych – Wariant ZIMA,
  - b) amatorskiego uprawiania Sportów wodnych – Wariant WODA,
  - c) amatorskiego Nurkowania oraz amatorskiego uprawiania Sportów wodnych – Wariant NURKOWANIE,
  - d) amatorskiego uprawiania wspinaczki górskiej i skałkowej – Wariant GÓRY.
- 3) Zakres terytorialny  
Ochrona ubezpieczeniowa obowiązuje w zależności od wybranego zakresu terytorialnego:
  - a) EUROPA – na terenie następujących państw europejskich Albania, Andora, Armenia, Austria, Białoruś, Belgia, Bośnia i Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czarnogóra, Republika Czeska, Dania, Estonia, Finlandia, Francja (wraz z Korsyką), Niemcy, Gibraltar, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Łotwa, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Macedonia, Malta, Mołdawia, Monako, Holandia, Norwegia, Portugalia, Rumunia, Rosja (następujące jednostki podziału administracyjnego terytorium Federacji Rosyjskiej: Okręg Centralny, Okręg Wołżański, Obwód Wołgogradzki, Obwód Rostowski, Republika Kałmucji, Obwód Astrachański, Kraj Stawropolski, Okręg Północno-Zachodni, bez Nienieckiego Okręgu Autonomicznego i Republiki Komi), San Marino, Serbia (wraz z Kosowem), Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wielka Brytania, Watykan, Włochy oraz na terenie krajów z basenu Morza Śródziemnego: Algieria, Egipt, Izrael, Liban, Libia, Maroko, Tunezja)
  - b) ŚWIAT – we wszystkich państwach świata.

Ubezpieczenie obowiązuje również na pokładzie samolotów, statków (niezależnie od tego pod jaką banderą płyną), jeśli przebywają one poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, kraju, którego obywatelstwo posiada Ubezpieczony lub Kraju rezydencji Ubezpieczonego.

### Początek oraz koniec ochrony ubezpieczeniowej; Okres ubezpieczenia

- 1) Umowa ubezpieczenia może być zawarta na okres ubezpieczenia od 1 do 29 dni.
- 2) Umowę ubezpieczenia zawiera się na okres określony w Polisie, wskazany przez Ubezpieczającego przy składaniu wniosku o zawarcie Umowy.
- 3) Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia rozpoczęcia Podróży zagranicznej, wskazanego w Polisie jako początek okresu ubezpieczenia, nie wcześniej niż po opłaceniu Składki.
- 4) Jeżeli w trakcie zawierania Umowy, Ubezpieczony znajduje się za granicą RP, kraju rezydencji lub kraju, którego obywatelstwo posiada, odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się z pierwszym dniem okresu ubezpieczenia, ale nie wcześniej niż po upływie 4 dni od daty zapłacenia Składki.
- 5) Odpowiedzialność Ubezpieczyciela kończy się wraz z zakończeniem Podróży zagranicznej, nie później jednak niż z końcem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia oznaczonego w Polisie jako koniec okresu ubezpieczenia.

### Składka ubezpieczeniowa (SZCZEGÓLNIE WAŻNE)

- 1) Składkę ubezpieczeniową określa się na podstawie taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.
- 2) Wysokość Składki zależy od okresu, na jaki zawarta jest Umowa, wariantu ubezpieczenia, liczby osób objętych ubezpieczeniem, zakresu ryzyka dodatkowego oraz zakresu terytorialnego obowiązywania Umowy.
- 3) Składkę Ubezpieczony opłaca jednorazowo w trakcie zawierania Umowy. Zapłacona Składka nie podlega zmianie.
- 4) za moment zapłaty Składki przyjmuje się moment złożenia zlecenia zapłaty z Karty Kredytowej Citibank lub Rachunku bankowego w Banku na właściwy rachunek Ubezpieczyciela, pod warunkiem że na rachunku Karty Kredytowej Citibank lub Rachunku bankowym w Banku należącym do Ubezpieczającego były dostępne wystarczające środki, w odmiennym przypadku za zapłatę uważa się chwilę w której Ubezpieczyciel otrzymał Składkę na właściwy rachunek bankowy.

### Świadczenia z tytułu ubezpieczenia, zasady obliczania i osoby uprawnione do ich otrzymania

- 1) W przypadku zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia Ubezpieczyciel organizuje pomoc, leczenie oraz inne usługi i świadczenia wymienione w OWU.
- 2) Świadczenia w granicach Sum ubezpieczenia wypłacane są z zgodnie zasadami określonymi w OWU na bazie udokumentowanych kosztów. W przypadku odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczyciel pokrywa odszkodowanie, do zapłaty którego zobowiązany jest Ubezpieczony w zakresie roszczeń cywilnoprawnych Osób trzecich.
- 3) Świadczenia przysługują Ubezpieczonemu, którego dotyczy zdarzenie.

## Suma ubezpieczenia / Opis świadczeń

Wysokość poszczególnych Sum ubezpieczenia dla poszczególnych wariantów Umowy dla jednego Ubezpieczonego.

| SUMA UBEZPIECZENIA  |                                     |            |            |            |
|---|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| ZAKRES UBEZPIECZENIA / RODZAJ ŚWIADCZENIA                             | Wariant 1                           | Wariant 2  | Wariant 3  | Wariant    |
|   |                                     | 15 000 EUR | 30 000 EUR | 50 000 EUR |
| UBEZPIECZENIE KOSZTÓW LECZENIA ORAZ NATYCHMIASTOWEJ POMOCY ASSISTANCE |                                     |            |            |            |
| Koszty leczenia powypadkowego i nagłego zachorowania                  | do wysokości Sumy ubezpieczenia     |            |            |            |
| Leczenie stomatologiczne  | 275 EUR                             |            |            |            |
| Transport medyczny  | do wysokości Sumy ubezpieczenia     |            |            |            |
| Transport medyczny do RP  | do wysokości Sumy ubezpieczenia     |            |            |            |
| Transport zwłok   | do wysokości Sumy ubezpieczenia     |            |            |            |
| Koszty ratownictwa i poszukiwania                                     | do wysokości 50% Sumy ubezpieczenia |            |            |            |
| Zakwaterowanie na czas rekonwalescencji                               | 425 EUR                             |            |            |            |
| Kontynuacja podróży   | 425 EUR                             |            |            |            |
| Wizyta członka rodziny  | 600 EUR                             |            |            |            |
| Dostanie przedmiotów osobistych                                       | 425 EUR                             |            |            |            |
| Pomoc prawnika  | 1675 EUR                            |            |            |            |
| Infolinia medyczna  | Bez limitu                          |            |            |            |
| UBEZPIECZENIE BAGAŻU, OPÓŹNIENIA BAGAŻU, OPÓŹNIENIA LOTU              |                                     |            |            |            |
| Utrata bagażu   | 250 EUR                             |            | 500 EUR    |            |
| Opóźnienie bagażu   | 250 EUR                             |            |            |            |
| Opóźnienie lotu: zakup przedmiotów pierwszej potrzeby                 | 250 EUR                             |            |            |            |
| Opóźnienie lotu: koszty zakwaterowania                                | 1000 EUR                            |            |            |            |
| UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ                              |                                     |            |            |            |
| Odpowiedzialność cywilna  | 18 000 EUR                          |            |            |            |

Sumy ubezpieczenia w ramach poszczególnych zakresów ubezpieczenia dla wariantu wybranego w ramach Umowy ulegają pomniejszeniu o każdą wypłaconą kwotę odszkodowania/świadczenia z tytułu danego zakresu ubezpieczenia. Wpłata z tytułu ubezpieczenia kosztów ratownictwa i poszukiwania pomniejsza Sumę ubezpieczenia kosztów leczenia powypadkowego i nagłego zachorowania. Łączna Suma ubezpieczenia ze wszystkich świadczeń w ramach ubezpieczenia kosztów leczenia oraz natychmiastowej pomocy Assistance, jest ograniczona do kwoty głównej Sumy ubezpieczenia dla danego Wariantu, w którym Umowa została zawarta.

### Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela (SZCZEGÓLNIE WAŻNE)

- 1) Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody powstałe na terytorium Polski, na terenie Kraju rezydencji oraz kraju, którego obywatelstwo posiada Ubezpieczony.
- 2) Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody powstałe wskutek umyślnego lub rażąco niedbałego działania Ubezpieczonego.
- 3) Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte także szkody powstałe wskutek:
  - a) wojny, działań wojennych, konfliktów zbrojnych,
  - b) aktywnego udziału w zamieszkach i rozruchach, zamachach stanu lub w aktach terroru,
  - c) rozszczepienia jądrowego lub promieniotwórczości wszelkiego rodzaju, bez względu na ich pochodzenie, źródło i sposób ich oddziaływania na Ubezpieczonego,
  - d) epidemii, skażeń chemicznych, o ile wybuchły, powstały i zostały ogłoszone przed podróżą Ubezpieczonego,
  - e) uczestnictwa Ubezpieczonego w zakładach lub bójkach z wyjątkiem działania w warunkach obrony koniecznej,
  - f) choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego lub zaburzeń psychicznych Ubezpieczonego oraz ich skutków, a w szczególności ataku konwulsji,
  - g) prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu mechanicznego bez wymaganych prawem uprawnień,
  - h) nieprzestrzegania przez Ubezpieczonego zakazu prowadzenia pojazdów mechanicznych, obsługi maszyn i przebywania na wysokościach w trakcie leczenia lekami upośledzającymi zdolność koncentracji (zgodnie z ulotką producenta),
  - i) pozostawiania Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości lub po użyciu alkoholu albo pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
  - j) pozostawianiem Ubezpieczonego pod wpływem leków nie przepisanych przez lekarza i przyjmowanych niezgodnie ze wskazaniem medycznym,
  - k) umyślnym działaniem Ubezpieczonego (samobójstwo, próbą samobójstwa lub samookaleczenie),
  - l) uczestnictwem w wyprawach i obozach survivalowych,
  - m) przebywania Ubezpieczonego w miejscach charakteryzujących się Ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi (z wyjątkiem

- uczestnictwa w wyjazdach, nie dłuższych niż 2 dni, zorganizowanych przez podmioty profesjonalne posiadające uprawnienia do organizowania takich wyjazdów. Warunkiem koniecznym do ubiegania się o świadczenie jest posiadanie wystawionego przez te podmioty oryginalnego rachunku.), wyczynowego uprawiania sportu, w szczególności udział Ubezpieczonego w treningach, zawodach, obozach kondycyjnych i szkoleniowych będących źródłem dochodu z uprawianej dyscypliny sportu,
- n) uprawiania Sportów wysokiego ryzyka,
  - p) wykonywania pracy zarobkowej lub świadczenia usług za granicą związanych z pracą fizyczną,
  - q) uczestnictwa w wyścigach samochodowych,
  - r) wypadku lotniczego, jeżeli Ubezpieczony był pasażerem nielicencjonowanych linii lotniczych,
  - s) pełnienia przez Ubezpieczonego czynnej służby w siłach zbrojnych jakiegokolwiek państwa,
  - t) amatorskiego uprawiania Sportów zimowych (chyba że opłacona została dodatkowa),
  - u) amatorskiego uprawiania Sportów wodnych (chyba że opłacona została dodatkowa Składka),
  - v) amatorskiego Nurkowania przy użyciu sprzętu specjalistycznego (chyba że opłacona została dodatkowa Składka),
  - w) amatorskiego uprawiania wspinaczki górskiej i skałkowej (chyba że opłacona została dodatkowa Składka).
- 4) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty leczenia i natychmiastowej pomocy Assistance pozostające w związku przyczynowym z chorobami, w tym chorobami przewlekłymi, istniejącymi i zdiagnozowanymi przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia oraz następstw w/w chorób,
  - 5) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za koszty leczenia i natychmiastowej pomocy Assistance, jeśli ze względów zdrowotnych istniały przeciwwskazania do odbycia przez Ubezpieczonego Podróży zagranicznej i zostały wskazane w dokumentacji medycznej Ubezpieczonego,
  - 6) Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za następstwa Nagłych zachorowań i Nieszczęśliwych wypadków oraz innych zdarzeń związanych z kosztami:
    - a) leczenia przekraczającego zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego Powrót lub Transport do Kraju. Decyzję o zakwalifikowaniu usług medycznych jako niezbędnych dokonuje lekarz konsultant Ubezpieczyciela na podstawie pisemnej dokumentacji medycznej,
    - b) leczenia ambulatoryjnego, Hospitalizacji lub zakwaterowania, w przypadku gdy Ubezpieczony odmówi Powrotu do Kraju wbrew decyzji lekarza Centrum Alarmowego. Decyzję taka podejmuje lekarz konsultant Centrum Alarmowego na podstawie opinii lekarza prowadzącego.
    - c) leczenia ambulatoryjnego, Hospitalizacji, zakwaterowania w przypadku, gdy według opinii Lekarza Centrum Alarmowe moment rozpoczęcia leczenia może być odłożony do momentu Powrotu Ubezpieczonego do Kraju,
    - d) przeprowadzenia badań zbędnych do rozpoznania lub leczenia choroby, badań kontrolnych oraz uzyskania zaświadczeń lekarskich i wykonywania szczepień profilaktycznych,
    - e) wyjazdów w celu planowego leczenia oraz powikłań związanych z tym leczeniem,
    - f) leczenia psychoanalitycznego lub psychoterapeutycznego,
    - g) leczenia sanatoryjnego, kuracji w domach wypoczynkowych lub ośrodkach leczenia uzależnień,
    - h) operacji plastycznych lub zabiegów kosmetycznych,
    - i) leczenia zaburzeń psychicznych, depresji, wad wrodzonych, chorób wenerycznych i AIDS, nawet gdy nie były wcześniej leczone,
    - j) specjalnego odżywiania Ubezpieczonego, masaży i kąpiele, inhalacji, gimnastyki leczniczej, naświetlań, zabiegów medycyny niekonwencjonalnej (nawet gdy którykolwiek z tych środków był zalecony przez lekarza) oraz innymi zabiegami rehabilitacyjnymi i fizyoterapeutycznymi,
    - k) zabiegów usuwania ciąży, o ile nie został on wykonany w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego i którego przeprowadzenie dopuszczone jest przez prawo państwa, na terenie którego zabieg jest dokonany,
    - l) leczenia protetycznego i dentystycznego przekraczającego równowartość limitu wskazanego w tabeli świadczeń oraz, jeśli nie było wynikiem ostrych stanów bólowych lub zapalnych wymagających natychmiastowej niezbędnej pomocy.
  - 7) Ubezpieczyciel nie pokrywa również kosztów, w tym Kosztów leczenia związanych lub będących następstwem:
    - a) epidemii lub skażeń, o ile wybuchły i zostały ogłoszone przed Podróżą zagraniczną Ubezpieczonego
    - b) rozpoznania i planowanego prowadzenia ciąży,
    - c) powikłań występujących od 32 tygodnia ciąży,
    - d) porodu, który nastąpił po 32 tygodniu ciąży,
    - e) sztucznego zapłodnienia i każdego innego leczenia bezpłodności, a także związanych z zakupem środków antykoncepcyjnych,
    - f) korzystania podczas pobytu w Szpitalu z usług innych niż standardowe, takich jak używanie odbiorników radiowych, telewizyjnych,
    - g) korzystanie z usług fryzjerskich lub kosmetycznych,
    - h) innych przyczyn wymienionych w pkt 1) – 3).
  - 8) Ubezpieczyciel nie pokrywa również kosztów związanych z koniecznością wcześniejszego Powrotu do Kraju w celu poddania się planowej diagnostyce lub leczeniu w sytuacji, kiedy chory nie wymagał rozpoczęcia leczenia za granicą i jego pilnej kontynuacji w RP, co zostało stwierdzone przez lekarza Centrum Alarmowego.
  - 9) Ubezpieczyciel nie pokrywa dalszych kosztów usług assistance jeżeli Ubezpieczony odmówił Powrotu do Kraju pomimo wskazań lekarza Centrum Alarmowego.
  - 10) Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów pierwotnej rekonstrukcji aparatu więzadłowego kolana.

**Pełna lista wyłączeń i ograniczeń ochrony ubezpieczeniowej znajduje się w § 12, § 20 § 27 oraz § 31 OWU.**

#### **Odstąpienie/Wypowiedzenie Umowy (SZCZEGÓLNI WAŻNE)**

Ubezpieczonemu nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a także wypowiedzenia Umowy, z uwagi na krótkoterminowy charakter umowy od 1 do 29 dni

#### **Zasady i tryb zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego**

W przypadku zaistnienia za granicą zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia należy niezwłocznie skontaktować się telefonicznie z Centrum Alarmowym Ubezpieczyciela – Europ Assistance pod numerem:

**+ 48 22 205 50 55**

Europ Assistance Polska Sp. z o. o.  
Ul. Wołoska 5 (budynek Taurus)  
02-675 Warszawa

Szczegóły dotyczące zasad i trybu zgłaszania wniosku o realizację świadczeń znajdują się w OWU.

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

##### **Do Ubezpieczyciela:**

Jeżeli Ubezpieczony lub osoba uprawniona do wystąpienia z roszczeniem nie zgadza się z decyzjami Ubezpieczyciela co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub co do zakresu zaspokojenia roszczenia albo wnosi inne skargi i zażalenia, może ona wystąpić za pośrednictwem Centrum Alarmowego z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
  - 2) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu +(48) 22 205 50 00),
  - 3) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5
  - 4) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: [quality@europ-assistance.pl](mailto:quality@europ-assistance.pl))
  - 5) u Agenta w formie:
    - a) pisemnej – złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres: Citi Handlowy, Departament Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleśzowska 6, 01-249 Warszawa
    - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
    - c) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na stronie [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) korzystając z formularza reklamacyjnego.

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).

2. Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania przez Europ Assistance Polska lub przez Agenta. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek składającego reklamację.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacja może być rozpatrzona w terminie dłuższym – w takim przypadku Ubezpieczyciel powiadomi osobę występującą z reklamacją o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Europ Assistance Polska lub przez Agenta.
4. Ubezpieczony ma prawo do wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.
5. Ubezpieczony ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

#### **Do Banku:**

Wszelkie reklamacje, skargi i zażalenia związane z czynnościami dokonywanymi przez Bank powinny być przekazane do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenie, w jednej z poniższych form:

- a) elektronicznie za pośrednictwem serwisu bankowości internetowej Citibank Online, formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Banku bądź adresu e-mail: listybh@citi.com,
- b) telefonicznie za pośrednictwem serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone, pod numerem (+48) 22 692 24 84 (koszt połączenia wg aktualnej taryfy operatora) lub 801 32 2484 (koszt połączenia: cena 1 impulsu + VAT wg taryfy operatora za każde rozpoczęte 3 minuty), pod warunkiem, że Ubezpieczający posiada możliwość korzystania z CitiPhone (opłata zgodna z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji stosowaną przez Bank)
- c) listownie na adres: Bank Handlowy w Warszawie S.A., Sektor Bankowości Detalicznej Zespół ds. Współpracy z Klientami, Departament Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-249 Warszawa,
- d) w oddziale Banku.

Bank rozpatruje reklamację i przekazuje Klientowi odpowiedź niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni. Jeżeli przedmiot reklamacji leży po stronie Ubezpieczyciela, Bank przekazuje zgłoszenie do Ubezpieczyciela w celu rozpatrzenia.

#### **Opodatkowanie świadczeń**

Wszelkie podatki związane z Umową powinny być uiszczane zgodnie z prawem podatkowym obowiązującym w chwili powstania obowiązku podatkowego. W dacie wejścia w życie OWU są to przepisy dotyczące podatków dochodowych od osób fizycznych i prawnych, tj. Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych i Ustawa z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych.

#### **Wpływ ubezpieczenia na dostępność produktów bankowych**

Ubezpieczenie jest dobrowolne i nie wpływa na dostępność produktów bankowych oferowanych przez Bank. Klient posiada możliwość wyboru innego ubezpieczyciela niż współpracujący z Bankiem.

#### **Dostęp przez Klienta do dodatkowych informacji**

Dodatkowe informacje o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia, warunkach ubezpieczenia, Klient może żądać u uprawnionych przedstawicieli Banku lub Ubezpieczyciela.

#### **Inne ważne informacje**

- 1) Środki wpłacone tytułem składki w ramach ubezpieczenia „Świat bez Granic” nie są depozytem bankowym, nie są gwarantowane przez Skarb Państwa lub jakiegokolwiek instytucje rządowe.
- 2) Ubezpieczenie „Świat bez Granic” nie jest zobowiązaniem, ani nie jest gwarantowane przez Bank Handlowy w Warszawie S.A., żaden z podmiotów powiązanych lub zależnych ani przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny.