

Karta Produktu UBEZPIECZENIA GRUPOWEGO CYBER Pomoc

Ubezpieczenie ma charakter ochronny i funkcjonuje w ramach Karty Mastercard Debit wydawanej do produktu Wymarzone Konto Osobiste, o które umowa została zawarta między Klientem a Bankiem po dniu 19.03.2017 r. lub do umów o rachunek bankowy prowadzony przez Bank, który uległ przekształceniu po dniu 19.03.2017 r. na Wymarzone Konto Osobiste

1	Ubezpieczyciel	Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez swój oddział Inter Partner Assistance Oddział w Polsce, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa.
2	Ubezpieczający	Bank Raiffeisen Bank Polska S.A (00-844) przy ul. Grzybowskiej 78, zwany dalej Ubezpieczającym i Bankiem, który zawarł z Ubezpieczycielem grupową umowę ubezpieczenia. Bank pełni rolę Ubezpieczającego w umowie ubezpieczenia i oferuje Klientom przystąpienie do grupowej umowy ubezpieczenia zawartej przez Bank i Ubezpieczyciela. Zakres odpowiedzialności Banku obejmuje informowanie Ubezpieczonych o warunkach ubezpieczenia.
3	Podmiot uprawniony do otrzymania świadczenia	Podmiotem uprawnionym do otrzymania świadczeń jest Ubezpieczony użytkownik Karty w rozumieniu „Regulaminu Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.” o brzmieniu na dzień zawarcia umowy ubezpieczenia i każdym następnym, (w tym osoba, która ukończyła 13 rok życia).
4	Przedmiot i zakres ochrony ubezpieczeniowej	<p>Przedmiotem ubezpieczenia jest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ubezpieczenie zapewnia ochronę uzasadnionych interesów prawnych Ubezpieczonego w przypadkach, zakresie i na warunkach ustalonych w SWU. 2) Interes prawny uważa się za uzasadniony, jeżeli: <ol style="list-style-type: none"> a) istnieje szansa korzystnego dla Ubezpieczonego załatwienia sprawy – roszczenie Ubezpieczonego nie jest oczywiście bezzasadne, b) ochrona interesów prawnych Ubezpieczonego nie jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, c) koszty ochrony interesów prawnych Ubezpieczonego nie pozostają w rażącej dysproporcji do poniesionej szkody/ krzywdy. 3) W zakresie Ubezpieczenia CYBER Pomoc ochrona ubezpieczeniowa obejmuje: <ol style="list-style-type: none"> a) Część A: Ubezpieczenie użycia środków płatniczych zdeponowanych na Koncie, poprzez transakcje on-line wykonane przy użyciu Karty lub danych Karty lub przez usługę Blik oferowaną przez Bank; b) Część B: Ubezpieczenie danych komputerowych; c) Część C: Ubezpieczenie zakupów internetowych; d) Część D: Ubezpieczenie reputacji on-line; e) Część E: Ubezpieczenie tożsamości on-line. <p>Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację i pokrycie kosztów assistance prawnego, wypłatę odszkodowań lub organizację i pokrycie kosztów usług określonych umową ubezpieczenia, o których szczegółowo mowa w Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia UBEZPIECZENIA GRUPOWEGO CYBER Pomoc (dalej zwanego również „SWU”).</p>
5	Świadczenia przysługujące Klientowi lub innym osobom z umowy ubezpieczenia	Tabela świadczeń i limitów stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu
6	Składka ubezpieczeniowa oraz inne koszty ponoszone przez Klienta	Klient nie opłaca składki ubezpieczeniowej ani nie ponosi innych kosztów związanych z ochroną ubezpieczeniową udzielaną przez Ubezpieczyciela. Obowiązek opłacenia składki ciąży na Banku na

		<p>podstawie umowy ubezpieczenia.</p> <p>Ubezpieczyciel określa wysokość składki ubezpieczeniowej na podstawie taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, w oparciu o ryzyko ubezpieczeniowe.</p>
7	Zasady ustalania wysokości świadczenia	<p>Po otrzymaniu zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym Ubezpieczyciel ustala przesłanki swojej odpowiedzialności oraz bada okoliczności dotyczące wysokości szkody w tym dostarczone przez Ubezpieczonego dokumenty i informacje dotyczące Zdarzenia ubezpieczeniowego.</p> <p>Ustalenie zasadności roszczeń i wysokości przysługujących świadczeń odbywa się w oparciu o dokumentację określoną w niniejszych SWU, którą przedkłada Ubezpieczony, bądź w przypadku Ubezpieczonego nie posiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych – przedstawiciel ustawowy. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo do weryfikacji składanych dokumentów. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia szkody stanowią odpowiednio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dla Część A: Ubezpieczenia użycia środków płatniczych on-line: potwierdzenie transakcji płatniczej w ramach bezprawnego rozporządzenia środkiem płatniczym Ubezpieczonego, 2) Dla Część C: Ubezpieczenia zakupów internetowych: potwierdzenie uiszczenia ceny danego Towaru, 3) Dla Część D: Ubezpieczenie reputacji on-line: wskazanie strony lub serwisu, gdzie opublikowano treść naruszająca dobra osobiste Ubezpieczonego, 4) Dla Część E: Ubezpieczenie tożsamości on-line: potwierdzenie transakcji płatniczej obciążającej Ubezpieczonego poprzez bezprawne posłużenie się jego Danymi identyfikacyjnymi lub autoryzacyjnymi, <p>We wszystkich uzasadnionych przypadkach potwierdzenie zgłoszenia zaistniałej sytuacji na policję, o ile wyczerpuje ona znamiona czynu zabronionego.</p> <p>Na żądanie Ubezpieczyciela, w przypadkach uzasadnionych, jeżeli wskazane w niniejszych SWU dokumenty okażą się niewystarczające do ustalenia zakresu odpowiedzialności Ubezpieczyciela, Ubezpieczony zobowiązany jest do przedstawienia innych dokumentów, niezbędnych do określenia zasadności roszczeń i wysokości świadczeń. W przypadku Ubezpieczonego nie posiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych dokumenty niezbędne do określania zasadności roszczeń przedstawia przedstawiciel ustawowy. Obowiązek spoczywający na Ubezpieczonym w zakresie dostarczenia dokumentów, nie zwalnia Ubezpieczyciela z prowadzenia postępowania likwidacyjnego i wyjaśnienia okoliczności Zdarzenia ubezpieczeniowego.</p> <p>W sytuacjach, gdy Ubezpieczony (lub jego spadkobierca) uchyla się od obowiązku dostarczenia dokumentacji, zgodnie z postanowieniami ust. 4 i 5 niniejszego artykułu, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, w takim zakresie w jakim niewypełnienie tego obowiązku przyczyniło się do uniemożliwienia ustalenia okoliczności mających wpływ na zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela.</p> <p>Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie do wysokości Sumy ubezpieczenia oraz limitów właściwych dla poszczególnych świadczeń, zgodnie z zakresem ubezpieczenia.</p> <p>Ubezpieczyciel zobowiązany jest spełnić należne świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zgłoszenia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym.</p> <p>Jeśli wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości świadczenia w terminie wskazanym w ust. 9 niniejszego artykułu okazałoby się niemożliwe, wówczas świadczenie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni licząc od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, z zastrzeżeniem, że bezsporną w świetle przedłożonych dokumentów część świadczenia Ubezpieczyciel wypłaci w terminie określonym w ust. 9 niniejszego artykułu.</p>

		<p>Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia w terminach określonych w powyższych ustępach zobowiązany jest do pisemnego zawiadomienia Ubezpieczonego o przyczynach odmowy zaspokojenia roszczeń. W przypadku Ubezpieczonego nie posiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych Ubezpieczyciel składa pisemne zawiadomienie do osoby reprezentującej Ubezpieczonego.</p> <p>Świadczenie jest zawsze wypłacane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w walucie obowiązującej w Rzeczypospolitej Polskiej, a jeśli szkoda nastąpiła w walucie obcej – po przeliczeniu tej waluty na walutę obowiązującą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu wystąpienia szkody.</p>
8	Wysokość sumy ubezpieczenia oraz przesłanki jej ewentualnej zmiany	<p>Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie do wysokości Sumy ubezpieczenia oraz limitów właściwych dla poszczególnych świadczeń, zgodnie z zakresem ubezpieczenia.</p> <p>Suma ubezpieczenia dla poszczególnych ryzyk została wskazana w Tabeli świadczeń i limitów stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Karty Produktu.</p> <p>Nie istnieje możliwość zmiany sumy ubezpieczenia, ani ilości należnych świadczeń.</p>
9	Okres i zasięg ochrony ubezpieczeniowej. Zasady kontynuacji umowy / wznowienia ochrony	<p>Zakres terytorialny ochrony ubezpieczeniowej obejmuje zdarzenia ubezpieczeniowe które zaszły w obszarze internetu i dotyczą ubezpieczonej Karty i są regulowane przez prawo polskie</p> <p>Ubezpieczony przystępuje do umowy ubezpieczenia poprzez złożenie deklaracji za pośrednictwem Ubezpieczającego, w toku zawierania umowy Karty.</p> <p>Ubezpieczony przystępuje do umowy ubezpieczenia na czas określony, odpowiadający okresowi ważności Karty.</p>
10	Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń	<p>Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w sytuacjach, w których Ubezpieczony nie przestrzega wskazówek Centrum Pomocy Assistance i nie współdziała z nim lub nie przedstawi dokumentów, do których złożenia zobowiązany jest na mocy niniejszych SWU.</p> <p>Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia będące normalnym następstwem:</p> <ol style="list-style-type: none"> umyślnego działania Ubezpieczonego lub osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że realizacja świadczenia odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności, sytuacji posiadających znamiona Zdarzenia ubezpieczeniowego, jednak zaistniałych przed początkiem ochrony ubezpieczeniowej lub po jej zakończeniu. <p>Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku sporów:</p> <ol style="list-style-type: none"> między Ubezpieczycielem a Ubezpieczonym, między osobami Ubezpieczonymi, między Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem, między osobami bliskimi, których przedmiotem jest prawo, które zostało przeniesione na Ubezpieczonego od osoby trzeciej lub sędowane na Ubezpieczonego przez osobę trzecią albo prawo, które Ubezpieczony realizuje dla osoby trzeciej. które spowodowała osoba objęta niniejszym ubezpieczeniem, chyba, że co innego wynika z treści Postanowień Szczególnych niniejszych SWU. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w związku z/ze: <ol style="list-style-type: none"> działaniem umyślnym Ubezpieczonego, popętnieniem przestępstwa lub wykroczenia przez Ubezpieczonego, samobójstwem lub chorobą psychiczną Ubezpieczonego, strajkiem, konfliktem zbrojnym, inwazją, atakiem (jeśli wojna została wypowiedziana lub nie), wojną domową, buntem, powstaniem, terroryzmem z wyłączeniem przypadków cyberterroryzmu objętych

ochroną Ubezpieczyciela w zakresie opisanym w niniejszym SWU, brutalnym lub wojskowym przejęciem władzy i niepokojami społecznymi, l) trzęsieniem ziemi, reakcją jądrową, skażeniem radioaktywnym, skażeniem lub zanieczyszczeniem opadami przemysłowymi, działaniem broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub działaniem pola elektromagnetycznego, awarią jądrową lub jakimkolwiek innym działaniem siły wyższej,

o ile powyższe zdarzenia/ okoliczności miały wpływ na zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w związku z utratą przez Ubezpieczonego spodziewanego zysku lub korzyści, wynagrodzenia, kar umownych, opóźnień.

Poza generalnymi włączeniami odpowiedzialności obowiązują również szczególne wyłączenia odpowiedzialności dla każdego ze Zdarzeń ubezpieczeniowych, opisane poniżej.

WAŻNE: Szczegółowe postanowienia dotyczące zakresu wyłączeń i ograniczenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela zawarte są w postanowieniach części A- E Szczególnych Warunków Ubezpieczenia.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Ubezpieczenia użycia środków płatniczych on-line

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:

- a) jeśli Ubezpieczony udzielił pełnomocnictwa Usługodawcy bez wiedzy i zgody Ubezpieczyciela zgodnie z artykułem 8 ust.7 SWU,
- b) jeżeli powstrzymał się od realizacji zgłoszenia lub też odmówił realizacji świadczenia w wyniku zastosowania się do informacji otrzymanych od Ubezpieczającego o braku ochrony ubezpieczeniowej dla danego zgłaszającego i/lub jego Karty;

Ponadto Ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia w przypadku Zdarzeń ubezpieczeniowych, co do których nie jest w stanie ustalić okoliczności zajścia zdarzenia Ubezpieczeniowego o którym mowa w artykule 13 ust. 1 SWU

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Ubezpieczenia danych komputerowych

Zakres odpowiedzialności Ubezpieczyciela w ramach świadczenia odzyskania danych komputerowych nie obejmuje zdarzeń będących następstwem:

- a) niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci, lub tabletu , a także stosowania sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa (w tym stosowania częstotliwości napięcia wyższych niż przewidziano dla danego sprzętu),
- b) niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji:, napraw, przeróbek, dostrożeń, zmian konstrukcyjnych komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci , lub tabletu,
- c) braku wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu komputerowego, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci, lub tabletu i oprogramowania albo wynikające z instalowania oprogramowania bez ważnych licencji lub z użyciem niewłaściwych części,
- d) uszkodzeń chemicznych lub termicznych, uszkodzeń powypadkowych,
- e) czynności naprawczych i kosztów transportu do autoryzowanego serwisu komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci, lub tabletu będącego na gwarancji producenta,
- f) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Ubezpieczony we własnym zakresie, np.: zainstalowanie komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci, lub tabletu, konserwacja, instalacja oprogramowania itp.,
- g) awarii, uszkodzeń lub braku funkcjonowania komputera, dysku stacjonarnego lub przenośnego, karty pamięci, lub tabletu wynikających z faktu dokonywania napraw przez nieautoryzowany lub niefachowy podmiot.

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Ubezpieczenia zakupów internetowych

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:

W przypadku ryzyka Niedostarczenia Ubezpieczającemu zamówionego Towaru nabytego przez Internet, gdy okoliczności niedostarczenia towaru uzasadniają podejrzenie popełnienia przestępstwa lub oszustwa Ubezpieczyciel odpowiednio nie ponosi odpowiedzialności w przypadku nabycia:

- a) zwierząt i roślin;
- b) biżuterii, klejnotów, antyków, dzieł sztuki, metali szlachetnych itp.;
- c) przedmiotów niematerialnych, mających wartość pieniężną (np. weksle, papiery wartościowe, akcje, gotówka, bony, certyfikaty, znaczki pocztowe i drogowe, znaczki skarbowe, bilety wstępu, bilety podrózne, bilety lotnicze...)
- d) towarów szybko psujących się i wszelkiego rodzaju żywności;
- e) leków, materiałów medycznych i suplementów;
- f) wszelkiego rodzaju broni;
- g) pojazdów silnikowych, samolotów i statków;
- h) wszelkiego rodzaju danych cyfrowych;
- i) towarów, które mogą być uznane za brutalne, pornograficzne, dyskryminujące lub znieważające człowieka albo podlegające czy służące do popełnienia przestępstwa lub innego bezprawnego działania
- j) towarów niedopuszczonych do obrotu na terenie RP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym że towar został niedopuszczony do obrotu
- k) towarów pochodzących z przestępstwa, chyba że Ubezpieczony nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar pochodził z przestępstwa;
- l) towarów zakupionych w ramach prowadzonej przez Ubezpieczającego działalności gospodarczej;

jeśli Ubezpieczony udzielił pełnomocnictwa Usługodawcy bez wiedzy i zgody Ubezpieczyciela zgodnie z Art. 8 ust.7 SWU,

jeżeli powstrzymał się od realizacji zgłoszenia lub też odmówił realizacji świadczenia w wyniku zastosowania się do informacji otrzymanych od Ubezpieczającego o braku ochrony ubezpieczeniowej dla danego zgłaszającego i/lub jego Karty;

- #### 2. Ponadto Ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia w przypadku Zdarzeń ubezpieczeniowych, co do których nie jest w stanie ustalić okoliczności zajścia zdarzenia Ubezpieczeniowego o którym mowa w artykule 17 ust. 1 SWU

Szczególne wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Ubezpieczenia reputacji on-line

1. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) jeśli Ubezpieczony udzielił pełnomocnictwa Usługodawcy bez wiedzy i zgody Ubezpieczyciela zgodnie z Art. 8 ust.7 SWU,
- 2) jeżeli powstrzymał się od realizacji zgłoszenia lub też odmówił realizacji świadczenia w wyniku zastosowania się do informacji otrzymanych od Ubezpieczającego o braku ochrony ubezpieczeniowej dla danego zgłaszającego i/lub jego Karty;
- 3) Ponadto Ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia w przypadku Zdarzeń ubezpieczeniowych, co do których nie jest w stanie ustalić okoliczności zajścia zdarzenia Ubezpieczeniowego o którym mowa w artykule 19 ust. 2. SWU

- #### 2. W przypadku ryzyka naruszenia reputacji on-line Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia odszkodowawczego w przypadku sporów dotyczących:

- 1) naruszenia reputacji on-line w innych mediach niż: blog, forum dyskusyjne, sieć społecznościowa lub strona internetowa,
- 2) konsekwencji naruszenia reputacji on-line, tj. jakiegokolwiek sporu zmierzającego do zdobycia odszkodowania za szkody lub inne straty,

		<p>które ubezpieczony poniósł w wyniku naruszenia reputacji on-line,</p> <p>3) naruszenia reputacji on-line za pośrednictwem mediów informacyjnych takich jak:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. gazeta internetowa, b. telewizja internetowa, c. radio internetowe. <p>Szczególne wyłączenia odpowiedzialności w zakresie Ubezpieczenia tożsamości on-line Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) jeśli Ubezpieczony udzielił pełnomocnictwa Usługodawcy bez wiedzy i zgody Ubezpieczyciela zgodnie z Art. 8 ust.7 SWU, 2) jeżeli powstrzymał się od realizacji zgłoszenia lub też odmówił realizacji świadczenia w wyniku zastosowania się do informacji otrzymanych od Ubezpieczającego o braku ochrony ubezpieczeniowej dla danego zgłaszającego i/lub jego Karty; <p>Ponadto Ubezpieczyciel nie zrealizuje świadczenia w przypadku Zdarzeń ubezpieczeniowych, co do których nie jest w stanie ustalić okoliczności zajścia zdarzenia Ubezpieczeniowego o którym mowa w artykule 21 ust. 1 SWU.</p>
11	Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej	<p>Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie jej trwania poprzez wypowiedzenie umowy o Konto Osobiste Klient, zmianę typu Konta Osobistego lub przez rezygnację z Karty wydanej do Konta Osobistego.</p> <p>Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia nie pociąga za sobą żadnych kosztów dla Klienta.</p>
12	Zgłaszanie zdarzenia ubezpieczeniowego i reklamacji	<p>Zgłaszanie Zdarzenia ubezpieczeniowego:</p> <p>W przypadku wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony zobowiązany jest do kontaktu telefonicznego z Centrum Pomocy Assistance pod całodobowym numerem +48 (22) 575 95 91 w celu zawiadomienia Ubezpieczyciela o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego poprzez przedstawienie zgodnych z prawdą wyjaśnień dotyczących powstania i następstw takiego zdarzenia. W przypadku Ubezpieczonego nie posiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych zawiadomienie o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego oraz zgłoszenie roszczenia powinno być dokonane przez jego przedstawiciela ustawowego.</p> <p>Ubezpieczony lub osoba przez niego upoważniona, zwani łącznie dalej zgłaszającym zobowiązani są zgodnie z SWU dokonać telefonicznego zgłoszenia zdarzenia i podać operatorowi Centrum Pomocy następujące dane:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) dotyczące Ubezpieczonego: <ol style="list-style-type: none"> a) imię, nazwisko, b) 6 pierwszych i 4 ostatnie cyfry numeru karty debetowej, c) data urodzenia, d) telefon, pod którym będzie dostępny. 2) miejsca oraz okoliczności wystąpienia zdarzenia niezbędnych do udzielenia świadczeń w ramach niniejszego ubezpieczenia. 3) inne dane, o które poprosi operator Centrum Pomocy w zakresie, w jakim są niezbędne do wykonania świadczenia. <p>Zgłaszanie reklamacji:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reklamacje składa się Ubezpieczycielowi drogą: <ol style="list-style-type: none"> a) telefoniczną pod numerem +48 (22) 575 95 91, b) e-mailową na adres: quality@ipa.com.pl., c) pocztową na adres: Inter Partner Assistance Oddział w Polsce, Dział Jakości, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa. 2. Przesłane Reklamacje powinny zawierać następujące dane: <ol style="list-style-type: none"> a) imię i nazwisko Ubezpieczonego, b) pełen adres korespondencyjny, c) lub adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź, d) pierwsze sześć i cztery ostatnie cyfry numeru Karty wydanej

		<p>do Konta,</p> <ul style="list-style-type: none"> e) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności Reklamacji; f) oczekiwane działania, g) w przypadku gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną – żądanie Klienta w tym zakresie, wraz ze wskazaniem adresu e-mail. <ol style="list-style-type: none"> 3. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Ubezpieczyciel poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w zakresie i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji. 4. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, Ubezpieczyciel: <ul style="list-style-type: none"> a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia, b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi. 6. Odpowiedź Ubezpieczyciela zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w ust. 2 pkt 2) chyba, że Klient wnosił o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 2 pkt 3). 7. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych SWU zastosowanie mają postanowienia Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. 8. Klient może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie Jego sprawy. 9. Klientowi przysługuje prawo złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego związanego z umową ubezpieczenia. 10. Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem https://rf.gov.pl/. 11. Klient ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. <p>Ubezpieczony może również złożyć reklamację dotyczącą Ubezpieczenia Grupowego CYBER Pomoc w Banku, wtedy Bank zobowiązany jest przekazać tę reklamację do rozpoznania do Ubezpieczyciela. Odpowiedź od Ubezpieczyciela jest przesyłana bezpośrednio do Ubezpieczonego.</p>
13	Rozpatrywanie skarg	<p>Sposób zgłaszania skargi opisany jest w pkt 12 powyżej w sekcji „Zgłaszanie reklamacji”.</p> <p>Jeżeli w procesie rozpatrywania zgłoszeń konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, wnoszący zgłoszenie zobowiązany jest dostarczyć wszelkie dane i informacje, o których dostarczenie wnosi Ubezpieczyciel w celu rozpatrzenia zgłoszenia. O potrzebie dostarczenia dodatkowych danych, dokumentów i informacji Ubezpieczyciel powiadomi wnoszącego zgłoszenie niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.</p> <p>Zgłoszenie rozpatrywane jest niezwłocznie, w terminie 14 dni roboczych od daty jego otrzymania zgłoszenia lub od daty otrzymania niezbędnych danych, informacji lub dokumentów, o które Ubezpieczyciel zwracał się do wnoszącego zgłoszenie.</p>

14	Opodatkowanie świadczeń	Nie dotyczy
15	Wpływ ubezpieczenia na dostępność produktów bankowych	Ubezpieczenie jest integralnym elementem Konta i nie wpływa na jego koszt.

WAŻNE: Niniejsza Karta Produktu jest materiałem informacyjnym, nie jest częścią Umowy ubezpieczenia, nie stanowi wzorca umownego, ani materiału marketingowego. Została ona przygotowana przez Ubezpieczyciela na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz na podstawie SWU, które mają zastosowanie do zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych od 20.03.2017 r., i które zawierają pełną treść praw i obowiązków Ubezpieczonego.

Niniejsze Szczególne Warunki Ubezpieczenia CYBER Pomoc wchodzi w życie z dniem 20.03.2017 r.

Ubezpieczonemu przysługuje prawo żądania od Ubezpieczyciela udzielenia mu informacji i wyjaśnień o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz warunków ubezpieczenia w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.

Załącznik nr 1 do Karty Produktu Ubezpieczenia Cyber Pomoc

TABELA ŚWIADCZEŃ I LIMITÓW	
Poniższe Sumy ubezpieczenia podane są w przeliczeniu na 36 miesięcy , na każdą ubezpieczoną Kartę wydaną dla Ubezpieczonego	
Część A - Ubezpieczenie użycia środków płatniczych on-line	
Suma ubezpieczenia	10 000 PLN
Część B - Ubezpieczenie danych komputerowych	
Suma ubezpieczenia	3 000 PLN
Część C - Ubezpieczenie zakupów internetowych	
Suma ubezpieczenia	10 000 PLN
Część D - Ubezpieczenie reputacji on-line	
Suma ubezpieczenia	10 000 PLN
Część E - Ubezpieczenie tożsamości on-line	
Suma ubezpieczenia	10 000 PLN