

## SERWIS CONCIERGE – OSOBISTY ASYSTENT

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. W ramach serwisu „Concierge – osobisty asystent” Operator, w miarę możliwości, zapewni Klientom SGB-Banku SA oraz Klientom zrzeszonych Banków Spółdzielczych, pod warunkiem wcześniejszej weryfikacji uprawnień, pomoc informacyjną oraz organizację następujących usług:
  - 1) rezerwację biletów lotniczych i kolejowych,
  - 2) rezerwację hoteli,
  - 3) rezerwację biletów do kin i teatrów,
  - 4) rezerwację w restauracjach,
  - 5) organizację taksówki,
  - 6) organizację i dostarczenie pod wskazany adres kwiatów,
  - 7) organizację i dostarczenie pod wskazany adres biletów na imprezy sportowe, kulturalne,
  - 8) zorganizowanie wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych),
  - 9) rezerwację sal konferencyjnych,
  - 10) organizację opieki do dzieci,
  - 11) organizację wynajęcia oraz podstawienie samochodu zastępczego,
  - 12) organizację wynajęcia limuzyny wraz z kierowcą,
  - 13) organizację usług drobnej pomocy domowej,
  - 14) informację o rozrywkach,
  - 15) informacje sportowe,
  - 16) informacje o podróżach i turystyce,
  - 17) informacje o szczepieniach koniecznych w danym kraju,
  - 18) informację o warunkach drogowych,
  - 19) pomoc przy wybraniu najbardziej dogodnej trasy przejazdu,
  - 20) informacje teled adresowe do firm holowniczych i wypożyczalni samochodów – usługodawców Operatora,
  - 21) informacje teled adresowe stacji napraw,
  - 22) informację o procedurze postępowania w przypadku włamania do samochodu, kolizji drogowej itp.,
  - 23) dostawę prezentów, zakupów,
  - 24) rezerwację w centrach biznesowych i konferencyjnych.
2. Koszty związane z wykonaniem usług wymienionych w ust. 1 ponosi Klient we własnym zakresie.
3. Świadczenia związane z usługami wymienionymi w ust. 1 organizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### Weryfikacja uprawnień

#### § 2

1. W celu skorzystania ze świadczeń wymienionych w § 1 ust. 1, Klient SGB-Banku S.A. oraz Banków Zrzeszonych w SGB-Banku S.A. powinien skontaktować się z Centrum Operacyjnym Operatora, czynnym przez całą dobę, pod numerem telefonu:

**61 666-1-777 wew. 4**

2. Klient zgłaszający się z prośbą o organizację usług wymienionych w § 1 ust. 1 zobowiązany jest podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) numer PESEL (niezbędny do celów identyfikacji dzwoniącego).
3. W przypadku, gdy zgłaszający się do Centrum Operacyjnego nie wypełnił obowiązków określonych w ust. 2, Operator ma prawo odmówić spełnienia świadczenia.

### Skargi oraz Reklamacje

#### § 3

1. Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
2. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Klienta lub jego pełnomocnika, zawierające zastrzeżenia dotyczące działalności wykonywanej przez Ubezpieczyciela lub świadczonych przez Ubezpieczyciela usług.
3. Klientem zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym jest:
  - 1) osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawionym z umowy ubezpieczenia;
  - 2) osoba fizyczna dochodząca roszczeń na podstawie przepisów ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2013r., poz. 392 j.t.), w tym również od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;

4. Zgodnie z przyjętymi u Ubezpieczyciela zasadami dotyczącymi reklamacji Klientem jest również podmiot inny niż osoba fizyczna będący ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia.
5. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub jego pełnomocnika:
  - 1) osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela, w Oddziałach i u agentów ubezpieczeniowych działających w imieniu Ubezpieczyciela;
  - 2) pisemnie na adres Ubezpieczyciela: ul. Św. Michała 43, 61-119 Poznań (od 20.06.2016 r. ul. S. Małachowskiego 10, 61-129 Poznań);
  - 3) telefonicznie pod numerem telefonu 61 858 48 00;
  - 4) jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skargi@concordiaubezpieczenia.pl.
6. Ubezpieczyciel udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
7. W uzasadnionych przypadkach termin do udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni (w odniesieniu do reklamacji składanych przez osoby fizyczne) lub do 90 dni (w odniesieniu do reklamacji składanych przez podmioty inne niż osoby fizyczne). Jednakże w razie zaistnienia takiej sytuacji, Klient jest uprzednio informowany o wystąpieniu okoliczności, które wymagają dodatkowych ustaleń i stanowią przyczynę udzielenia odpowiedzi w terminie późniejszym.
8. Odpowiedź na złożoną reklamację jest udzielana Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź za złożoną reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną.
9. Spory związane z usługami świadczonymi przez Ubezpieczyciela mogą być rozstrzygane:
  - 1) W drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
  - 2) przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z właściwymi przepisami prawa (przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego, ustawy regulującej wykonywanie działalności ubezpieczeniowej lub ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych).
10. Ponadto, Klient będący osobą fizyczną ma możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej korzystając z usług:
  - 1) Rzecznika Finansowego;
  - 2) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta – w odniesieniu do tych Klientów, którzy zawarli z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia.
11. Właściwym dla Ubezpieczyciela organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1.
12. Ubezpieczyciel na żądanie składającego reklamację potwierdza fakt jej złożenia pisemnie lub w inny uzgodniony z nim sposób.