

Karta informacyjna o produkcie dla dystrybutora

Ubezpieczenie komunikacyjne

Ubezpieczyciel: TUiR „WARTA” S.A.

Produkt: **WARTA MOJE AUTO**
(Dział II, Grupy 1, 16, 18)

Zatwierdzenie produktu

Ogólne Warunki Ubezpieczenia Warta Moje Auto (OWU) o symbolu C8371 zostały wprowadzone Uchwałą nr 121/2025 Zarządu TUiR „WARTA” S.A. z dnia 13 maja 2025 roku. Powyższe OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawartych od dnia 22 czerwca 2025 roku.



Informacje o produkcie

Warta Moje Auto to pakiet dobrowolnych ubezpieczeń majątkowych i osobowych, kierowany do posiadaczy pojazdów, którzy poza podstawową ochroną w zakresie obowiązkowego OC komunikacyjnego lub autocasco, potrzebują dodatkowej ochrony zapewniającej: pomoc assistance, wsparcie, gdy dojdzie do kradzieży pojazdu, a także pomoc finansową w przypadku uszkodzenia ciała lub śmierci kierowcy i pasażerów pojazdu. Zakres oferowanej pomocy zależy od wybranych ubezpieczeń wchodzących w skład pakietu.

Warta udziela ochrony ubezpieczeniowej w razie wystąpienia następujących zdarzeń:

- w ubezpieczeniu **Assistance**: pomoc assistance przysługuje po Wypadku, Awarii, Kradzieży pojazdu lub Innych zdarzeniach
- w ubezpieczeniu **NNW**: świadczenie przysługuje w razie Nieszczęśliwego wypadku, tj. nagłego zdarzenia, wywołanego bezpośrednio przyczyną zewnętrzną, w związku z: 1) ruchem ubezpieczonego pojazdu, 2) wsiadaniem lub wysiadaniem z ubezpieczonego pojazdu, 3) bezpośrednim załadowywaniem lub rozładowywaniem ubezpieczonego pojazdu, 4) naprawą przez Ubezpieczonego pojazdu na trasie jazdy, a także 5) w wyniku jego pożaru lub wybuchu, w następstwie których Ubezpieczony, niezależnie od swojej woli, doznał uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub zmarł
- w ubezpieczeniu **Szyby**: pomoc assistance przysługuje w razie uszkodzenia lub zniszczenia szyb pojazdu na terenie Polski
- w ubezpieczeniu **Opony Assistance**: pomoc assistance przysługuje w razie uszkodzenia ogumienia na terenie Polski
- w ubezpieczeniu **Ekstra 2000**: odszkodowanie przysługuje w razie Kradzieży pojazdu.



Realizacja świadczeń

W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie trwania ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczonemu przysługują:

- w ubezpieczeniu **Assistance**: organizacja i świadczenie usług assistance do wysokości sumy ubezpieczenia (5 000, 10 000, 25 000 albo 50 000 zł) i limitów wskazanych w OWU.

W zależności od wybranego wariantu Ubezpieczeni mogą skorzystać z organizacji i pokrycia kosztów usług takich jak:

- pomoc informacyjna
- usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia albo holowanie unieruchomionego pojazdu:
 - w wariantcie minimalnym (Standard): do 100 kilometrów dla wypadków zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (RP)
 - w wariantcie maksymalnym (Platynowy): bez limitu kilometrów dla zdarzeń powstałych na terenie RP; do 2 000 kilometrów dla zdarzeń powstałych poza RP
- samochód zastępczy
 - w wariantcie minimalnym (Złoty): do 5 dni po wypadku i po kradzieży
 - w wariantcie maksymalnym (Platynowy): do 15 dni (30 dni, gdy spełniono warunki określone w OWU) po wypadku, do 7 dni po awarii, do 15 dni po kradzieży
- pomoc w podróży, np.: organizacja i pokrycie kosztów zakwaterowania, kontynuacji podróży albo powrotu do miejsca zamieszkania, przejazdu do miejsca holowania samochodu
- pomoc medyczna
- inne, np.: organizacja wymiany opon
- w ubezpieczeniu **Szyby**: organizacja i świadczenie usług wymiany lub naprawy szyb zamontowanych w samochodzie do wysokości sumy ubezpieczenia wskazanej w polisie (5 000 zł, chyba że umówiono się inaczej). Usługi realizowane są na terenie Polski przez wyspecjalizowane warsztaty

- w ubezpieczeniu **Opony Assistance**: organizacja i świadczenie usług assistance na terenie Polski w razie awarii ogumienia, obejmujące:
 - wymianę kół, w których zostały uszkodzone opony lub dętki, na sprawne koło lub koła zapasowe będące na wyposażeniu ubezpieczonego pojazdu, lub użycie zestawu naprawczego będącego na wyposażeniu pojazdu
 - holowanie pojazdu do serwisu, w którym zostanie dokonana naprawa uszkodzonego ogumienia i pokrycie kosztów robocizny tej naprawy do 150 zł, jeżeli wymiana koła lub kół w miejscu zatrzymania w ocenie przedstawiciela TUIR „WARTA” S.A. nie będzie możliwa
 - telefoniczną pomoc informacyjną dotyczącą danych teledoresowych: zakładów wulkanizacyjnych, sklepów z oponami, punktów przechowywania opon.
- w ubezpieczeniu **NNW**:
 - świadczenia:
 - w przypadku śmierci każdego Ubezpieczonego – świadczenie równe sumie ubezpieczenia określonej w polisie, która może wynosić minimalnie 5 000 zł, maksymalnie 100 000 zł (dodatkowo w opcji Bezpieczna Rodzina 100 000 albo 150 000, albo 300 000 zł z tytułu śmierci kierowcy); świadczenie wypłacane jest Uprawnionemu
 - w przypadku wystąpienia trwałego uszczerbku na zdrowiu – świadczenie w wysokości 1% sumy ubezpieczenia za każdy 1% trwałego uszczerbku na zdrowiu, przy czym wysokość uszczerbku określa się na podstawie dostarczonej dokumentacji medycznej i orzeczenia lekarskiego; świadczenie wypłacane jest poszkodowanemu: kierowcy i pasażerom
 - zwrot kosztów leczenia na terenie Polski w wysokości 10% sumy ubezpieczenia, maksymalnie 2 000 zł; odszkodowanie wypłaca się Ubezpieczonemu na podstawie rachunków dokumentujących wydatki wymienione w par. 14 ust. 3 OWU
 - w razie wypadku za granicą – zwrot kosztów przewozu Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania w Polsce lub do szpitala do 1 500 zł, a w razie śmierci – zwrot kosztów sprowadzenia zwłok lub prochów do Polski do 3 000 zł; odszkodowanie wypłaca się osobie, która poniosła koszty po dostarczeniu rachunków dokumentujących te wydatki
- w ubezpieczeniu **Ekstra 2000**: odszkodowanie w wysokości sumy ubezpieczenia (2 000 zł) z tytułu strat majątkowych związanych z ponoszeniem dodatkowych kosztów po kradzieży pojazdu; odszkodowanie wypłacane jest Ubezpieczonemu.

W ubezpieczeniach **Assistance, Szyby, Opony Assistance** zobowiązania realizowane są bezpośrednio przez Wartę na rzecz podmiotów udzielających Ubezpieczonemu pomocy. W przypadkach wskazanych w OWU refundacja kosztów ustalonych z COK realizowana jest na podstawie dostarczonych przez Ubezpieczonego faktur i rachunków.

Wypłata odszkodowania lub świadczenia następuje w terminie 30 dni, licząc od dnia zgłoszenia szkody. W przypadku braku możliwości: 1) wyjaśnienia okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Warty lub 2) określenia wysokości odszkodowania lub świadczenia w tym terminie Warta wypłaca odszkodowanie w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Bezsprawną część odszkodowania Warta wypłaca w terminie 30 dni.



Grupa docelowa

Grupę docelową stanowią klienci, którzy

- posiadają zarejestrowany w Polsce pojazd (w tym pojazd elektryczny lub inny pojazd niskoemisyjny) oraz spełniają poniższe kryteria:
 - w ubezpieczeniu **Assistance** – posiadają pojazd o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony należący do jednej z następujących grup rodzajowych pojazdów: samochody osobowe, samochody ciężarowe, samochody specjalne kempingowe, przyczepy specjalne kempingowe (bez świadczenia pojazdu zastępczego), przyczepy lekkie (bez świadczenia pojazdu zastępczego), motocykle i oczekują organizacji i pokrycia kosztów usług assistance
 - w ubezpieczeniu **NNW** – posiadają: pojazd samochodowy, ciągnik rolniczy, motorower, przyczepę przeznaczoną do przewozu osób i poszukują ubezpieczenia NNW związanego z ruchem i użytkowaniem pojazdu z sumą ubezpieczenia 5000–100 000 zł z możliwością dokupienia dodatkowej ochrony w wysokości 100 000 albo 150 000, albo 300 000 zł w razie śmierci kierowcy pojazdu
 - w ubezpieczeniu **Szyby** – posiadają pojazd w wieku do 20 lat: samochód osobowy, samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony i oczekują organizacji i pokrycia kosztów usługi naprawy/wymiany szyby
 - w ubezpieczeniu **Opony Assistance** – posiadają: samochód osobowy, samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony i ładowności do 800 kg i oczekują organizacji i pokrycia dodatkowych kosztów usług assistance
 - w ubezpieczeniu **Ekstra 2000** – posiadają: samochód osobowy, samochód ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony i ładowności do 800 kg, stale korzystają z samochodu i jego utrata spowodowałaby powstanie dodatkowych kosztów
- chcą rozszerzyć podstawową ochronę pojazdu ubezpieczonego w Warcie w zakresie obowiązkowego OC lub autocasco o dodatkowe ubezpieczenie assistance, strat majątkowych lub ubezpieczenie osobowe.



Zrównoważony rozwój

Produkt wspiera klientów w realizacji ich potencjalnych celów związanych ze zrównoważonym rozwojem, obejmując ochroną również szkody powstałe w związku z postępującymi zmianami klimatu.



Antygrupa

Warta Moje Auto nie jest przeznaczone dla klientów, którzy: oczekują organizacji i pokrycia kosztów usług w przypadku pojazdów, niespełniających cech określonych dla grupy docelowej w danym ubezpieczeniu.

Antygrupę stanowią dodatkowo:

- w ubezpieczeniu **Assistance**:
 - w wariantcie Platynowym – posiadacze samochodów innych niż osobowy i motocykl albo innych niż ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 2,5 t i ładowności do 800 kg, a także pojazdów, których wiek przekracza 10 lat
 - w wariantcie Podróżnik 15: posiadacze pojazdów ciężarowych o ładowności powyżej 800 kg
- w ubezpieczeniu **NNW**:
 - w opcji Bezpieczna Rodzina: posiadacze samochodów innych niż osobowy albo ciężarowy o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony
- w ubezpieczeniu **Szyby**:
 - posiadacze pojazdów w wieku powyżej 20 lat
 - klienci poszukujący ubezpieczenia z sumą ubezpieczenia powyżej 5 000 zł



Strategia dystrybucji

Działania, które zapewniają dystrybucję produktu do klientów z określonego rynku docelowego, to m.in.:

- wybór adekwatnych kanałów dystrybucji:
 - kanał współpracy z agentami niebędącymi bankami, alternatywnymi kanałami dystrybucji ani dealerami samochodowymi
 - kanał współpracy z dealerami samochodowymi, agentami obsługującymi ubezpieczenie dla firm leasingowych
 - kanał współpracy z brokerami
 - dystrybucja bezpośrednia prowadzona przez pracowników Warty
- zapewnienie dystrybutorom odpowiedniej wiedzy dotyczącej produktu poprzez opracowanie i udostępnienie:
 - szkoleń produktowych
 - materiałów informacyjnych o produkcie
 - wytycznych produktowych
 - kompetencji kwotowych
 - kompetencji pozakwotowych
- wdrożenie w aplikacji sprzedażowej TUIR „WARTA” S.A. mechanizmów ułatwiających identyfikację potrzeb klienta – Analiza Potrzeb Klienta (APK) jako pierwszy krok procesu sprzedaży
- wprowadzenie zapisów w umowach agencyjnych zapewniających, aby wynagrodzenie dystrybutora nie generowało konfliktu interesów. Podstawowym obowiązkiem dystrybutora jest działanie w najlepiej pojętym interesie klienta.



Ryzyka i koszty związane z produktem, w tym koszty ukryte

Koszt związany z produktem: składka ubezpieczeniowa, w tym koszt ochrony, koszt akwizycji

Sytuacje, które skutkować mogą dodatkowymi obciążeniami po stronie klienta poza składką:

- w ubezpieczeniu **Szyby**: w przypadku wystąpienia drugiego i każdego następnego zdarzenia objętego ochroną, powodującego konieczność wymiany szyby czołowej, Warta pokrywa 70% kosztów usługi (70% aktualnej sumy ubezpieczenia). Pozostałe koszty usługi pokrywane są przez klienta
- w ubezpieczeniu **Assistance, NNW, Szyby**: Warta pokrywa koszty i świadczenia do sumy ubezpieczenia wskazanej na polisie oraz do wysokości limitów, zdefiniowanych w OWU. W przypadku kosztów przekraczających limity/sumę ubezpieczenia, koszty pokrywane są przez klienta. Sumy ubezpieczenia ulegają zmniejszeniu po realizacji świadczeń (w ubezpieczeniu Assistance i Szyby)
- w ubezpieczeniu **Assistance**: Warta pokrywa koszty organizacji i wypożyczenia pojazdu klasy określonej według standardów podmiotu świadczącego usługi wynajmu pojazdu i wskazanej w Tabeli nr 1 w OWU, o liczbie miejsc 4 lub 5. Warta może zorganizować samochód wyższej klasy w zależności od lokalnych możliwości i dostępności samochodów zastępczych na prośbę klienta, o ile klient pokryje różnicę w koszcie najmu
- w ubezpieczeniu **Assistance**:
 - dodatkowe koszty transportu zwierząt oraz koszty transportu bagażu i ładunku pojazdu, których przewóz z uwagi na wielkość (rozmiary i masę) wymagają dodatkowej opłaty na rzecz przewoźnika przez klienta; a także
 - dodatkowe koszty związane z użytkowaniem samochodu zastępczego: koszty mandatów karnych, ubezpieczeń, kosztów paliwa i innych materiałów eksploatacyjnych, opłat dodatkowych (takich jak: opłaty za autostrady, promy, parkingi, opłaty nałożone przez wypożyczalnię z tytułu niezgodnego z umową miejsca zwrotu pojazdu lub jego stanu w momencie zwrotu, użytkowania i wyjazdu samochodem zastępczym poza granice kraju, w którym ten pojazd został wynajęty) nie są pokrywane przez Wartę.
- w ubezpieczeniu **Assistance i Opony Assistance**: koszty zakupu opon, dętek i zestawu naprawczego koła oraz in. części zamiennych nie są pokrywane przez Wartę.



Konflikt interesów

Konflikt interesów to znane okoliczności, które mogą doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Warty, albo osoby lub podmiotu z nią powiązanych (w rozumieniu art. 3 ust 1 pkt 31 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej) a obowiązkiem działania przez Wartę w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu klienta.

Do okoliczności, które stanowią lub mogą stanowić podstawę do powstania Konfliktu interesów, lub zwiększenia ryzyka powstania Konfliktu interesów należą m.in.:

- oferowanie produktu nieadekwatnego do potrzeb klienta
- sprzedaż dla klienta spoza grupy docelowej danego produktu
- zaferowanie produktu, którego sprzedaż skutkuje większymi korzyściami materialnymi dla dystrybutora – zamiast oferowania produktu bardziej korzystnego dla klienta, analogicznie spełniającego jego potrzeby
- niestosowanie się do obowiązków informacyjnych względem klienta przewidzianych przepisami prawa
- wykonywanie czynności dystrybucyjnych w sposób nieuczciwy, nierzetelny, nieprofesjonalny i niezgodny z najlepszym interesem klientów.

Konfliktem interesu nie są rozbieżności dotyczące oczekiwań klienta i Warty w odniesieniu do przedmiotu i zakresu ochrony, wysokości składki oraz działań prewencyjnych i ograniczających skutki wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego na etapie negocjacji warunków umowy ubezpieczenia, pod warunkiem, że działania te są prowadzone przez Wartę albo osobę lub podmioty powiązane zgodnie z najlepszą wiedzą i uwzględnieniem interesu i potrzeb ubezpieczeniowych klienta.

Szczegółowe informacje znajdują się w szkoleniu e-learningowym Konflikt interesów, udostępnianym dystrybutorom na platformie szkoleniowej Warty.



Informacje o procesie zatwierdzania produktu ubezpieczeniowego przez Wartę

Proces tworzenia i zatwierdzania produktu odbywa się zgodnie z „Procedurą wprowadzania, modyfikacji i wycofywania produktów w TUiR „WARTA” S.A.”, która obejmuje m.in.

- zasady wprowadzenia nowego produktu, istotnej zmiany w produkcie, jego modyfikacji
- ocenę zgodności produktu i zawartych w nim zapisów z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz wytycznymi i rekomendacjami organu nadzoru przez departamenty prawny oraz compliance.

Każdy produkt zatwierdzany jest przez Zarząd TUiR „WARTA” S.A.

Inicjatywa produktowa oparta jest o zidentyfikowane potrzeby klienta z grupy docelowej, które nie są spełnione (albo nie są spełnione w wystarczającym stopniu) aktualną ofertą na bazie np.:

- propozycji wpływających od kanałów dystrybucji
- wniosków wynikających z reklamacji lub procesu likwidacji szkód
- analizy ankiet satysfakcji klienta
- potrzeby biznesowej
- wyników badania rynku

Kluczowe jest, aby istotne cechy produktu, podstawowe parametry i charakter produktu gwarantowały jego wysoką jakość dla klientów oraz konkurencyjność na rynku.



Źródła informacji na temat produktu

- Ogólne Warunki Ubezpieczenia Warta Moje Auto
- Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym dla produktu Warta Moje Auto
- Wytyczne do zawierania umów ubezpieczeń komunikacyjnych
- Materiały informacyjne dostępne w Bazie Wiedzy: UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNE Moje Auto Assistance, Moje Auto NNW, Moje Auto Szyby, Moje Auto Opony Assistance, Moje Auto Ekstra 2000
- Portal haloTUwarta
- Strona www.warta.pl
- E-learning dostępny na edu.warta.pl: Moje Auto cz.1 i Moje Auto cz.2