
Szczególne warunki ubezpieczenia Assistance windykacyjny



Obowiązują od 21 maja 2026 r.

[generali.pl](https://www.generali.pl)

Wykaz istotnych informacji zawartych w SWU, z uwzględnieniem definicji (Skorowidz)

Rodzaj informacji	Nr jednostki redakcyjnej w SWU
1. Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartość wykupu ubezpieczenia	§ 3 ust. 1 – 5 § 4 - 7
2. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3 ust. 6

SZCZEGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA ASSISTANCE WINDYKACYJNY

§ 1 INFORMACJE OGÓLNE

Niniejsze Szczególne warunki ubezpieczenia Assistance windykacyjnej (zwane dalej SWU), mają zastosowanie wyłącznie do umów ubezpieczenia zawartych pomiędzy Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (zwane dalej Generali) z Ubezpieczającymi na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia dla małych i średnich przedsiębiorstw „Generali, z myślą o firmie” przyjętych uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A. i mające zastosowanie do umów zawieranych od dnia 21 maja 2026 r. (zwane dalej OWU) z uwzględnieniem następujących zmian (warunki szczególne):

§ 2 DEFINICJE

1. Na potrzeby SWU wymienione poniżej terminy definiuje się następująco:
 - 1) **Vindicat** – Vindicat Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-844) przy ul. Grzybowskiej 87, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000516043, realizująca usługi assistance w imieniu Generali;
 - 2) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca przedsiębiorcą w rozumieniu art 4 Ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców;
 - 3) **Dłużnik** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca przedsiębiorcą w rozumieniu art 4 Ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, wobec której Ubezpieczony posiada wymagalne lub niewymagalne wierzytelności i której zostały przesłane dane do logowania w serwisie w związku z propozycją zawarcia umowy z Ubezpieczonym;
 - 4) **System Vindicat.pl** – platforma windykacyjna udostępniona pod adresem www.vcat.pl, za pomocą której Vindicat świadczy Usługi na rzecz Użytkowników;
 - 5) **Konto** – prowadzone przez Vindicat dla Użytkownika konto pod domeną www.vcat.pl, za pomocą którego Użytkownik korzysta z Systemu Vindicat.pl;
 - 6) **Kupujący** – osoba, która za pośrednictwem Systemu Vindicat.pl zgłosiła chęć zakupu wierzytelności, której oferta sprzedaży znajduje się na Gieldzie Wierzytelności;
 - 7) **Usługi** – usługi świadczone przez Vindicat za pośrednictwem platformy windykacyjnej Vindicat.pl.

§ 3 PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

1. Przedmiotem ubezpieczenia są udzielone Ubezpieczonemu w okresie odpowiedzialności Generali usługi assistance polegające na pokryciu kosztów dostępu do usługi Vindicat.
2. W razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, przyszłego i niepewnego, polegającego na braku płatności za fakturę wystawioną przez Ubezpieczonego za świadczone przez niego usługi lub sprzedany towar w wyznaczonym w niej terminie, Generali pokrywa koszty usługi Vindicat, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe wystąpiło w Polsce w okresie ubezpieczenia.
3. Assistance windykacyjnej przysługuje Ubezpieczonemu wskazanemu w polisie i jest realizowany wyłącznie w Polsce przez Vindicat.
4. Ubezpieczony otrzymuje dostęp do Systemu Vindicat.pl
5. W ramach assistance windykacyjnej Ubezpieczony ma możliwość korzystania z windykacji za pomocą gotowych narzędzi: pieczęci prewencyjnej, gotowego wezwania do zapłaty z odsetkami, negocjacji online, giełdy długów, gotowego projektu pozwu do sądu, wpisu do BIG InfoMonitor.
6. Czynności podejmowane w systemie dla każdej aktywowanej sprawy są ograniczone ilościowo, nieprzekraczalne w danej sprawie limity w okresie ubezpieczenia:
 - 1) Monitoring faktur (automatyczne wysyłanie powiadomień za pomocą wiadomości SMS lub e-mail) do 700 faktur w okresie ubezpieczenia ale nie więcej niż 500 faktur miesięcznie.
 - 2) Limit ilości pism, SMSów, emaili oraz modułu negocjacji w okresie ubezpieczenia:
 - a. negocjacje online wraz z dokumentem umowy - 3 razy
 - b. wezwanie do zapłaty - 4 razy
 - c. informacja o upublicznieniu danych - 2 razy
 - d. pozew o zapłatę w postępowaniu uproszczonym - 3 razy
 - e. pozew w elektronicznym postępowaniu upominawczym - 3 razy
 - f. wniosek o nadanie klauzuli wykonalności - 2 razy
 - g. wniosek o wszczęcie postępowania - 2 razy
 - h. wniosek o zajęcie wierzytelności - 2 razy
 - i. wniosek o zajęcie rachunku bankowego - 3 razy
 - j. wniosek o zajęcie ruchomości - 2 razy
 - k. wniosek o zajęcie nieruchomości - 2 razy
 - l. wniosek o udzielenie informacji - 2 razy
 - m. wniosek o zawieszenie postępowania - 2 razy
 - n. wniosek o umorzenie postępowania egzekucyjnego - 2 razy
 - 3) Limit dla publikowania i wyróżniania ogłoszeń na giełdzie długów:
 - a. publikacja ogłoszenia - 2 razy
 - b. promowanie ogłoszenia - 3 razy przy czym okresy promowania ogłoszenia są różne i wynoszą: 30, 60 oraz 90 dni.
7. Ubezpieczony korzysta z Systemu Vindicat.pl za pośrednictwem swojego unikalnego Konta, które powstaje w wyniku ukończonej rejestracji. Logowanie do Konta odbywa się za pośrednictwem strony www.vcat.pl i www.vindicat.pl, a w przypadku udostępnienia Użytkownikom aplikacji mobilnych także za ich pośrednictwem.

§ 4 WINDYKACJA SAMODZIELNA

1. Wszystkie czynności windykacyjne do samodzielnego wykonania przez Użytkownika za pomocą narzędzi dostępnych w ramach Konta w Systemie Vindicat.pl zostają ujęte w dwie kategorie: windykacja polubowna (przedsądowa) oraz windykacja sądowo – egzekucyjna.

2. Użytkownik za pomocą narzędzi udostępnionych na koncie może prowadzić samodzielnie czynności windykacyjne.
3. Pierwszą czynnością w samodzielnej windykacji jest wprowadzenie danych dotyczących wierzytelności, w szczególności danych osobowych Dłużnika. Następnie Użytkownik generuje odpowiednie pismo windykacyjne polubowne lub procesowe (postępowanie nakazowe, upominawcze i egzekucyjne) do formatu .pdf i zapisuje je na nośniku danych. Dalsze czynności, które podjąć musi Użytkownik są uzależnione od rodzaju pisma.
4. W przypadku powzięcia przez Wierzyciela decyzji o rozpoczęciu negocjacji z Dłużnikiem, wysyła on do Dłużnika pismo bądź wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej o możliwości zalogowania się przez Dłużnika do Systemu Vindicat.pl za pomocą unikalnego loginu i hasła w celu rozpoczęcia negocjacji mających prowadzić do zawarcia ugody między nimi.
5. Vindicat do każdego wygenerowanego pisma dołącza instrukcje dotyczące nadania pismu odpowiedniej mocy prawnej.

§ 5 GIEŁDA WIERZYTELNOŚCI

1. Giełda wierzytelności zamieszczona pod adresem <https://vindicat.pl/gielda-dlugow/> i www.vcat.pl (dalej Giełda) jest publiczną tablicą ogłoszeń zamieszczanych przez zarejestrowanych użytkowników Vindicat, zawierających oferty sprzedaży wierzytelności lub zaproszenie do zawarcia umowy sprzedaży wierzytelności, kierowanych do nieokreślonego kręgu odbiorców w celu jej zawarcia (użytkowników Internetu). Vindicat dostępna jest dla nieokreślonego kręgu użytkowników – część niewymagająca rejestracji zawierająca oferty sprzedaży wierzytelności. Część umożliwiająca zamieszczenie informacji o sprzedaży wierzytelności, jak i część umożliwiająca kontakt potencjalnego nabywcy z Użytkownikiem będącym wierzycielem również dostępna jest dla nieokreślonego kręgu użytkowników, lecz wymaga uprzedniej rejestracji na Vindicat.
2. Użytkownik za pomocą Konta w Systemie Vindicat.pl może wystawiać wierzytelności na sprzedaż. Oferty sprzedaży wierzytelności Użytkownika dostępne będą na Giełdzie znajdującej się na stronie internetowej: www.vcat.pl i www.vindicat.pl.
3. Opublikowane oferty mogą być wyróżnione w wynikach. Wyróżnienie ogłoszenia umożliwia tymczasowe wyróżnienie kolorystyczne oferty na liście ogłoszeń. Opublikowane i wyróżnione ogłoszenia są prezentowane w kolejności chronologicznej tzn. ostatnio dodane znajdują się na pierwszych stronach listy, posortowane wg wyróżnienia lub jego braku.
4. Wyrażenie chęci nabycia wierzytelności za pośrednictwem Giełdy inicjuje nawiązania stosunku prawnego pomiędzy Użytkownikiem a Kupującym. W celu nabycia wierzytelności przez Kupującego konieczne jest zawarcie odrębnej umowy we właściwej formie, jeżeli takowa jest przewidziana przepisami prawa powszechnie obowiązującymi, bądź wynika z danego stosunku prawnego.
5. Vindicat nie ponosi odpowiedzialności za nie zawarcie przez Użytkownika i Kupującego umowy cesji, jak również za odstąpienie przez jedną ze stron od Umowy.
6. Vindicat nie ponosi odpowiedzialności za publikację i treści ogłoszeń zamieszczone przez Użytkowników, które są przeznaczone na sprzedaż na Giełdzie. W przypadku zaistnienia niezgodności ze stanem faktycznym, uprawniony podmiot obowiązany jest skontaktować się bezpośrednio z wystawcą ogłoszenia w celu jego usunięcia lub korekty.
7. Vindicat nie dokonuje oceny zasadności i legalności zamieszczonych ogłoszeń. Jednocześnie Vindicat zastrzega sobie prawo do usunięcia ogłoszenia o sprzedaży wierzytelności Użytkownika w każdej chwili, bez jakiegokolwiek uprzedzenia i bez podania przyczyny. W przypadku usunięcia ogłoszenia, opłata za jego publikację i promowanie nie jest zwracana.

§ 6 BIURO INFORMACJI GOSPODARCZEJ INFOMONITOR S.A.

1. System Vindicat.pl umożliwia skorzystanie z produktów Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. poprzez przekazanie do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. informacji gospodarczych o dłużnikach.
2. Możliwość, warunki oraz tryb przekazania informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. w celu ich ujawnienia reguluje ustawa z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2010 r. Nr 81, poz. 530).
3. Użytkownik chcący przekazać informacje gospodarcze do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. za pośrednictwem Systemu Vindicat.pl musi wygenerować w Systemie Vindicat.pl Umowę abonamentową o udostępnianie informacji gospodarczych oraz pełnomocnictwo, wydrukować Umowę w dwóch egzemplarzach oraz pełnomocnictwo w jednym egzemplarzu, podpisać wszystkie dokumenty i wysłać na adres: Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., ul. Z. Modzelewskiego 77, 02-679 Warszawa.
4. Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. po otrzymaniu podpisanej Umowy abonamentowej o udostępnianie informacji gospodarczych oraz pełnomocnictwa, w odpowiedniej liczbie egzemplarzy, poinformuje Użytkownika o aktywacji usługi przysyłając Użytkownikowi jeden egzemplarz podpisanej Umowy.
5. Po aktywacji usługi przekazywania informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Użytkownik będzie miał możliwość za pośrednictwem Systemu Vindicat.pl przekazywania informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. Zawarta Umowa abonamentowa o udostępnianie informacji gospodarczych ma zastosowanie do ogółu spraw prowadzonych przez Użytkownika w Systemie Vindicat.pl.

§ 7 NEWSLETTER

W celu umożliwienia Użytkownikowi Wierzycielowi korzystania z Usług, zgodnie z ich przeznaczeniem oraz w celu zapewnienia prawidłowości świadczenia tych Usług, Vindicat dostarcza Użytkownikowi Wierzycielowi w postaci Newslettera, informacje m.in. o organizacji Systemu, zmianach w prawie, możliwościach odzyskiwania należności oraz inne informacje o charakterze biznesowym.

§ 8 OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za informacje udostępniane na swoim Koncie, w szczególności staje się Administratorem prowadzonej przez siebie bazy danych zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usług oferowanych za pośrednictwem Konta z zachowaniem zasad najwyższej staranności i dobrej wiary, za które uznaje się w szczególności:
 - 1) prowadzenie czynności windykacyjnych samodzielnie oraz w ramach zlecenia dla Vindicat wobec Dłużników, których jest wierzycielem i posiada stosowne dowody na potwierdzenie istnienia wierzytelności,
 - 2) umieszczanie danych na giełdzie wierzytelności zgodnie ze stanem faktycznym i prawnym,

- 3) niedostępiania danych logowania do Konta innym osobom, za wyjątkiem osób umocowanych przez Użytkownika lub uprawnionych do jego reprezentacji, a także do odpowiedniego zabezpieczenia danych do logowania przed osobami nieuprawnionymi.
- 4) w przypadku sprzedaży wierzytelności, jej całkowitej lub częściowej spłaty przez Dłużnika, Użytkownik jest zobowiązany odpowiednio usunąć ogłoszenie o sprzedaży wierzytelności lub zaktualizować wartość wierzytelności niezwłocznie, jednakże w terminie nie dłuższym niż 3 dni kalendarzowe od dnia sprzedaży.

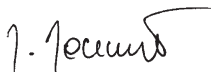
§9 REKLAMACJE

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z Umowy oraz spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub w spełnieniu świadczenia z Umowy („Klient”) może składać w każdym czasie reklamacje, których przedmiotem są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali. Reklamacje, obejmujące zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, mogą być również składane przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego, Ubezpiezonego lub zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej będących osobami prawnymi lub spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane przez Klientów:
 - 1) na piśmie, w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - 2) na piśmie, w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-92978-86984-TBFWV-37, albo
 - 3) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Generali lub jednostce, o których mowa w pkt 1 powyżej.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer Polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Generali rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie Generali poinformuje Klienta, który wystąpił z reklamacją, o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację Klienta jest udzielana na następujących zasadach:
 - 1) gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej - formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta w formularzu, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 2) gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź jest udzielana również na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 3) gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 4) gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta.
6. W przypadku reklamacji składanych przez osoby prawne lub spółki nieposiadające osobowości prawnej, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Do reklamacji, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 5 i 9.
7. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).
8. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze mediacji przed Sądem Polubownym działającym przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF).
9. Skargi mogą być składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub gdy ich przedmiotem są nieprawidłowości nie dotyczące usług świadczonych przez Generali. Skargi powinny zawierać przynajmniej dane umożliwiające identyfikację składającego skargę oraz zgłaszane nieprawidłowości. Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Generali może przedłużyć termin rozpatrzenia skargi do 60 dni. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, na piśmie w formie papierowej lub w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg składanych zgodnie z niniejszym ustępem postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 3 i 5 powyżej.
10. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi na działalność Generali do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego. Skargi na działalność Generali do Komisji Nadzoru Finansowego składać mogą także pozostałe podmioty, wskazane w ust. 1 powyżej.
11. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.
12. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

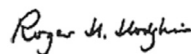
1. Postanowienia niniejszych SWU mają pierwszeństwo w stosowaniu przed postanowieniami OWU wskazanymi w § 1 SWU.
2. Za zgodą Generali oraz w porozumieniu z Ubezpieczającym do Umowy mogą zostać wprowadzone postanowienia dodatkowe albo odmienne od postanowień SWU.
3. SWU zostały przyjęte Uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A. i mają zastosowanie do umów zawieranych od 21 maja 2026 r.

Jakub Jacewicz



Członek Zarządu
Generali T.U. S.A.

Roger Hodgkiss



Prezes Zarządu
Generali T.U. S.A.
