

ZMIANY W OGÓLNYCH WARUNKACH UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH PZU Auto



ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r.

W ogólnych warunkach ubezpieczeń komunikacyjnych PZU Auto, ustalonych uchwałą nr UZ/298/2015 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 28 września 2015 r., wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 74:
 - a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą - w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie, z zastrzeżeniem ust. 3. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.”,
 - b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (umowa w systemie uproszczonym oraz umowa direct), w której ubezpieczający jest konsumentem, termin, w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.”;
 - 2) w § 75 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę NNW i umowę NNW Max w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.”;
 - 3) w § 79 ust. 7 otrzymuje brzmienie:

„7. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej, począwszy od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.”;
 - 4) w § 91 ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. PZU jest zobowiązany:

 - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu wypadku ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego wypadku ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności PZU lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego
 - 5) § 94 i § 95 otrzymują brzmienie:

„§ 94

 1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU.
 2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.
- prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o zajściu wypadku ubezpieczeniowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
- 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, w tym nie zwróci kosztów, lub nie wypłaci świadczenia, do zawiadomienia pisemnie:
 - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
 - b) ubezpieczonego w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia;
 - 3) jeżeli odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie, nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
 - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
 - b) ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów, lub świadczenia, oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
 - 4) do udostępnienia ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU;
 - 5) do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
 - 6) na żądanie ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia;
 - 7) na żądanie ubezpieczającego lub ubezpieczonego, do przekazania informacji o oświadczeniach złożonych przez nich na etapie zawierania umowy ubezpieczenia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub kopii dokumentów sporządzonych na tym etapie.”;

3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
 - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
 - 3) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
4. PZU rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU.
10. PZU udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 95

1. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
2. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
3. W przypadku roszczeń wynikających z umowy PAOP, PZU i ubezpieczony mogą zawrzeć umowę o poddaniu sporu pomiędzy nimi pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.”.

Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	<p>Postanowienia wspólne:</p> <p>§ 2 ust. 2, § 3, § 69 ust. 7-9, § 71 ust. 1, § 72 ust. 1-4, § 73 ust. 1, § 81 ust. 1 i 3,</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto AC:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 1, ust. 2 i 3, § 5 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 1, ust. 2, § 7, § 8, § 9, § 11, § 15, § 16, § 17, § 18, § 19, § 20, § 72 ust. 5, § 77, § 82 ust. 1, 4 i 5</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 1, ust. 2 i 3, § 5 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 2, § 21, § 22, § 23, § 27, § 28, § 29, § 30, § 77, § 83 ust. 1</p> <p>Ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 2, ust. 2, § 5 pkt 2, § 6 ust. 3, § 31, § 32, § 33, § 34, § 72 ust. 5, § 77, § 84</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Szyba:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 3, ust. 2, § 5 pkt 3, § 6 ust. 4, § 37, § 38, § 42, § 72 ust. 5, § 77, § 85</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto NNW:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 4, ust. 2 i 4, § 5 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 1, § 43, § 44, § 48, § 77, § 86, § 89 ust. 2</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto NNW Max:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 5, § 6 ust. 1 pkt 1, § 49, § 50, § 54, § 86, § 89 ust. 2</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Zielona Karta:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 6, § 5 pkt 4, § 6 ust. 1 pkt 3, § 55, § 56, § 72 ust. 6, § 73 ust. 2, § 78, § 87, § 90 ust. 2</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 7, ust. 2, § 5 pkt 5, § 6 ust. 1 pkt 2, § 58, § 59, § 60, § 61, § 62, § 63, § 66, § 67, § 68, § 77, § 88</p>
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności	<p>Postanowienia wspólne:</p> <p>§ 2 ust. 2, § 3, § 69 ust. 10, § 71 ust. 1, § 72 ust. 1-4, § 73 ust. 1,</p>

zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	<p>§ 81 ust. 2, § 89 ust. 1, § 90 ust. 1 i 3</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto AC:</p> <p>§ 6 ust. 2, § 7, § 8, § 9 ust. 2, § 10, § 11, § 12, § 13 ust. 4, § 15, § 16, § 17, § 18, § 19, § 20, § 72 ust. 5, § 77, § 82 ust. 2-5, § 92 ust. 3</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona:</p> <p>§ 21, § 22, § 23 pkt 1, § 24, § 25 ust. 3, § 27, § 28, § 29, § 30, § 77, § 83 ust. 2 i 3, § 92 ust. 3</p> <p>Ubezpieczenie PZU Pomoc w Drodze:</p> <p>§ 31 ust. 4–8, § 32, § 33, § 34 ust. 2, § 35, § 72 ust. 5, § 77, § 84 ust. 2, § 92 ust. 4</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Szyba:</p> <p>§ 37, § 38 pkt 1, § 39, § 40 ust. 3, § 42 ust. 1–3 i 5, § 72 ust. 5, § 77, § 92 ust. 4</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto NNW:</p> <p>§ 43, § 44, § 45, § 48, § 77, § 89 ust. 2 pkt 1 i 4</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto NNW Max:</p> <p>§ 49, § 51, § 54, § 89 ust. 2 pkt 1 i 4</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Zielona Karta:</p> <p>§ 55, § 56 ust. 2, § 72 ust. 6, § 73 ust. 2, § 78, § 93</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Ochrona Prawna:</p> <p>§ 58 ust. 1 i 3, § 63, § 64, § 65, § 66, § 68, § 77, § 88 ust. 2, § 92 ust. 4</p>
--	--