

# OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI MAJĄTKOWEJ FUNKCJONARIUSZY LUB ŻOŁNIERZY



ustalone uchwałą nr UZ/708/2007 z dnia 13 grudnia 2007 r.  
Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej  
ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/421/2010 z dnia 26 listopada 2010 r.,  
uchwałą nr UZ/63/2012 z dnia 27 lutego 2012 r., uchwałą nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r.  
i ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/215/2018 z dnia 6 lipca 2018 r.

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

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy lub żołnierzy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 3, § 4, § 5, § 7 ust. 3, § 10 ust. 1–3, § 11, § 12, § 13 ust. 8, § 14, § 17 ust. 1, § 18 ust. 1 i 4, § 19 ust. 1 i 2, § 20 ust. 5.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności PZU SA uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 9 ust. 1–2, § 10, § 11, § 12 ust. 1, § 13 ust. 8, § 14, § 17, § 18, § 19, § 20 ust. 3.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy lub żołnierzy, zwane dalej „OWU”, mają zastosowanie do umów grupowego ubezpieczenia zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną, zwaną dalej „PZU SA”, obejmujących ochroną ubezpieczeniową odpowiedzialność majątkową funkcjonariuszy lub żołnierzy, określoną w przepisach prawa regulujących odpowiedzialność majątkową tych osób.

### § 2

1. Do umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU.
2. PZU SA zobowiązany jest przedstawić ubezpieczającemu różnicę między treścią umowy ubezpieczenia a OWU w formie pisemnej przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

W razie niedopełnienia tego obowiązku PZU SA nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla ubezpieczającego lub ubezpieczonego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze negocjacji.

3. W razie wprowadzenia do umów ubezpieczenia postanowień dodatkowych lub odmiennych, OWU mają zastosowanie w zakresie nieuregulowanym tymi postanowieniami.

### § 3

W sprawach nieuregulowanych w OWU, do umów ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego, oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.

## DEFINICJE

### § 4

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **czysta strata finansowa** – uszczerbek majątkowy nie będący szkodą na osobie lub szkodą rzeczową;
- 2) **franszyza integralna** – wyłączenie odpowiedzialności PZU SA za szkody nie przekraczające określonej kwoty;
- 3) **funkcjonariusz** – policjant, funkcjonariusz Straży Granicznej, Biura Ochrony Rządu, Państwowej Straży Pożarnej, Służby Więziennej i Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Agencji Wywiadu, Służby Kontrwywiadu Wojskowego, Służby Wywiadu Wojskowego i Centralnego Biura Antykorupcyjnego;
- 4) **osoba bliska** – małżonek, konkubent, konkubina, wstępny, zstępny, rodzeństwo, ojczym, macocha, pasierb, teściowie, zięć, synowa, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;
- 5) **suma gwarancyjna** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności PZU SA w odniesieniu do każdego ubezpieczonego oraz w odniesieniu do wszystkich wypadków ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie ubezpieczenia;
- 6) **szkoda** – szkoda w mieniu Skarbu Państwa znajdującym się w dyspozycji jednostki, w której ubezpieczony pełni służbę albo szkoda na osobie lub szkoda rzeczowa poniesiona przez osobę trzecią, za którą odpowiedzialność cywilną ponosi Skarb Państwa lub jednostka w której ubezpieczony pełni służbę – pod warunkiem, że szkody te wynikły wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez ubezpieczonego obowiązków służbowych;
- 7) **szkoda na osobie** – szkoda powstała wskutek uszkodzenia ciała, doznania rozstroju zdrowia lub śmierci, w tym także utracone korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
- 8) **szkoda rzeczowa** – szkoda powstała wskutek utraty, zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy, w tym także utracone korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy;
- 9) **ubezpieczający** – podmiot, który zawarł umowę ubezpieczenia;
- 10) **ubezpieczony** – funkcjonariusz lub żołnierz, na rachunek których zawarta została umowa ubezpieczenia na zasadach określonych w OWU;
- 11) **ustawa o odpowiedzialności majątkowej** – w odniesieniu do:
  - a) funkcjonariuszy – ustawa z dnia 7 maja 1999 r. o odpowiedzialności majątkowej funkcjonariuszy Policji, Straży Granicznej, Biura Ochrony Rządu, Państwowej Straży Pożarnej, Służby Więziennej, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Agencji Wywiadu, Służby Kontrwywiadu Wojskowego, Służby Wywiadu Wojskowego i Centralnego Biura Antykorupcyjnego (Dz.U. Nr 53, poz. 548 z późn. zm.),
  - b) żołnierzy – ustawa z dnia 25 maja 2001 r. o odpowiedzialności majątkowej żołnierzy (Dz.U. Nr 89, poz. 967 z późn. zm.);
- 12) **wypadek ubezpieczeniowy** – działanie lub zaniechanie ubezpieczonego mające miejsce w okresie ubezpieczenia, w wyniku którego wyrządzona została szkoda objęta ochroną ubezpieczeniową na zasadach określonych w OWU;

- 13) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z umowy ubezpieczenia grupowego.

## PRZEDMIOT I ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

### § 5

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność majątkowa ubezpieczonego funkcjonariusza lub żołnierza za szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków służbowych wynikająca z ustawy o odpowiedzialności majątkowej. Ochroną ubezpieczeniową objęte są także szkody wyrządzone w wyniku rażącego niedbalstwa.
2. Ubezpieczeniem może być objęta odpowiedzialność majątkowa ubezpieczonego w ramach wariantu podstawowego lub dodatkowego. Udzielenie ochrony ubezpieczeniowej w wariancie dodatkowym jest możliwe jeżeli zostało zawarte ubezpieczenie w wariancie podstawowym.
3. Zakres ubezpieczenia w wariancie podstawowym obejmuje odpowiedzialność majątkową ubezpieczonego za szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków służbowych z wyłączeniem odpowiedzialności za szkodę w mieniu powierzonym ubezpieczonemu z obowiązkiem zwrotu albo wyliczenia się.
4. Zakres ubezpieczenia w wariancie dodatkowym obejmuje odpowiedzialność majątkową ubezpieczonego za szkody powstałe w mieniu powierzonym ubezpieczonemu z obowiązkiem zwrotu albo wyliczenia się, wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków służbowych.
5. Warunkiem odpowiedzialności PZU SA jest zajęcie wypadku ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia (niezależnie od momentu powstania lub ujawnienia się szkody) oraz zgłoszenie roszczenia z tego tytułu przed upływem terminu przedawnienia.
6. PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ubezpieczonego, określonej przepisami, o których mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień OWU.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 6

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
  - 1) wyrządzone umyślnie przez ubezpieczonego;
  - 2) polegające na powstaniu czystej straty finansowej;
  - 3) wyrządzone przez osobę nie posiadającą uprawnień do wykonywania określonych czynności lub którą obowiązywał zakaz zajmowania określonego stanowiska, zakaz wykonywania określonych czynności lub pozbawioną prawa do wykonywania określonych czynności, sprawowania określonego stanowiska, chyba że brak uprawnień nie miał wpływu na powstanie szkody;
  - 4) powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, rewolucji, konfiskat nie związanych z wykonywaniem przez ubezpieczonego czynności służbowych, aktów sabotażu lub terroryzmu, niepokojów społecznych lub strajków;
  - 5) będące następstwem zniszczenia, uszkodzenia, zaginięcia lub kradzieży gotówki, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali lub kamieni szlachetnych, papierów wartościowych lub zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym lub przedmiotów o charakterze zabytkowym lub unikatowym;

- 6) wyrządzone w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii;
  - 7) wyrządzone osobom bliskim ubezpieczonego w przypadku ubezpieczenia w ramach wariantu podstawowego;
  - 8) objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych, które ubezpieczony miał obowiązek zawrzeć;
  - 9) których wartość nie przekracza kwoty 100 zł (franszyza integralna).
2. Ponadto ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje szkód w pojazdach mechanicznych będących w posiadaniu jednostki, w której ubezpieczony pełni służbę:
- 1) wyrządzonych przez osoby nieupoważnione do prowadzenia pojazdów lub nie posiadające wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem;
  - 2) powstałe wskutek użytkowania pojazdu niezgodnie z przeznaczeniem;
  - 3) powstałe podczas kierowania pojazdem nie zarejestrowanym lub pojazdem nie posiadającym ważnego do wodu rejestracyjnego, lub ważnego badania technicznego – jeżeli w odniesieniu do tego pojazdu obowiązują wymóg rejestracji lub dokonywania okresowych badań technicznych.
- 4) określenie wariantu, który ma być objęty ubezpieczeniem,
  - 5) rodzaj mienia powierzanego ubezpieczonemu z obowiązkiem zwrotu, albo wyliczenia się;
  - 6) okres ubezpieczenia;
  - 7) sumę gwarancyjną;
  - 8) ilość i wysokość roszczeń zgłoszonych w okresie ostatnich 3 lat.
3. Jeżeli wniosek nie zawiera danych, o których mowa w ust. 2 albo innych istotnych informacji niezbędnych do oceny ryzyka ubezpieczający obowiązany jest na piśmie wezwanie PZU SA odpowiednio go uzupełnić.
4. Zawarcie umowy grupowego ubezpieczenia PZU SA potwierdza dokumentem ubezpieczenia.

### § 9

1. Ubezpieczający obowiązany jest do poinformowania ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek umowy grupowego ubezpieczenia.
2. Zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA może PZU SA podnieść również przeciwko ubezpieczonemu.
3. Ubezpieczony może żądać by PZU SA udzieliło mu informacji o postanowieniach zawartej umowy grupowego ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków ubezpieczonego.

### § 10

1. Ubezpieczający zobowiązany jest podać do wiadomości PZU SA wszystkie znane sobie okoliczności, o które PZU SA zapytywał w formularzu oferty (wniosku) albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez PZU SA umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za niestotne.
2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności wymienionych w ustępie poprzedzającym. Ubezpieczający obowiązany jest zawiadamiać o tych zmianach PZU SA niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. Przy zawarciu umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w ustępach poprzedzających spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.
4. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ustępów poprzedzających nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ustępów poprzedzających doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek ubezpieczeniowy i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

### § 11

1. Przystąpienie do umowy grupowego ubezpieczenia następuje z chwilą podpisania przez ubezpieczonego deklaracji przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia. W deklaracji przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia, ubezpieczony obowiązany jest podać zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz okres na jaki ma być objęta ochroną.
2. Deklaracja, o której mowa w ust. 1, stanowi dowód przystąpienia ubezpieczonego do umowy grupowego ubezpieczenia.

## SUMA GWARANCYJNA

### § 7

1. Wysokość sumy gwarancyjnej określona jest w umowie ubezpieczenia w odniesieniu do każdego ubezpieczonego.
2. Ustala się odrębne sumy gwarancyjne dla: wariantu podstawowego (§ 5 ust. 3 OWU) oraz wariantu dodatkowego (§ 5 ust. 4 OWU).
3. W granicach sumy gwarancyjnej PZU SA jest zobowiązany do:
  - 1) pokrycia kosztów wynagrodzenia rzeczoznawcy powołanego przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego, lub poszkodowanego za zgodą PZU SA w celu ustalenia okoliczności lub rozmiaru szkody;
  - 2) zwrotu kosztów wynikłych z zastosowania środków podjętych przez ubezpieczonego po zajściu wypadku ubezpieczeniowego, w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów jeżeli były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.
4. Każdorazowa wypłata odszkodowania lub kosztów wymienionych w ust. 3 w zakresie ubezpieczenia w danym wariantcie powoduje zmniejszenie sumy gwarancyjnej ustalonej dla danego wariantu o wypłaconą kwotę. Wyczerpanie sumy gwarancyjnej następuje odrębnie dla każdego z wariantów.

## ZAWARCIE UMOWY GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA I CZAS JEJ TRWANIA

### PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA

#### § 8

1. Umowę grupowego ubezpieczenia zawiera się na podstawie pisemnego wniosku ubezpieczającego.
2. Wniosek powinien zawierać między innymi:
  - 1) nazwę, adres i siedzibę ubezpieczającego, nr REGON;
  - 2) liczbę ubezpieczonych;
  - 3) imię i nazwisko, adres każdego ubezpieczonego, nr PESEL;



## § 12

1. Odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od dnia następującego po dniu przystąpienia ubezpieczonego do umowy grupowego ubezpieczenia.
2. Umowę grupowego ubezpieczenia zawiera się na czas określony. Jeżeli strony nie umówią się inaczej, umowę zawiera się na okres jednego roku.
3. Ubezpieczony może w każdym czasie zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej poprzez złożenie ubezpieczającemu pisemnego oświadczenia w tym zakresie.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 13

1. Składkę ubezpieczeniową ustala się według taryfy składek obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia. Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności PZU SA.
2. Wysokość składki ubezpieczeniowej ustala się w zależności od:
  - 1) wysokości sumy gwarancyjnej;
  - 2) wariantu ubezpieczenia;
  - 3) rodzaju mienia powierzanego z obowiązkiem zwrotu albo wylczenia się;
  - 4) ilości ubezpieczonych osób w wariantcie dodatkowym;
  - 5) okresu ubezpieczenia;
  - 6) indywidualnej oceny ryzyka.
3. Składkę opłaca się jednorazowo albo w uzgodnieniu z PZU SA składka może zostać rozłożona na raty. Wysokość i termin płatności składki lub rat składki określa się w dokumencie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki następuje w formie gotówkowej lub w porozumieniu z PZU SA w formie bezgotówkowej.
5. W przypadku dokonywania zapłaty składki w formie bezgotówkowej, za dzień zapłaty składki uważa się dzień uznania rachunku bankowego PZU SA.
6. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony podał do wiadomości PZU SA nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, ubezpieczający zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU SA gdyby podano dane prawdziwe a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego roszczenie PZU SA o dopłatę różnicy składki staje się natychmiast wymagalne i płatne najpóźniej w dniu wypłaty odszkodowania.
7. Składka nie podlega indeksacji.
8. W przypadku nie zapłacenia przez ubezpieczającego kolejnej raty składki ubezpieczeniowej, w terminie określonym w umowie ubezpieczenia, za danego ubezpieczonego, ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do tego ubezpieczonego wygasa z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez ubezpieczającego od PZU SA pisma z wezwaniem do zapłaty kolejnej raty składki, wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni spowoduje ustanie odpowiedzialności.

## WYGAŚNIĘCIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

### ZWROT SKŁADKI

### § 14

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do ubezpieczonego:

- 1) z upływem okresu ochrony ubezpieczeniowej określonego w deklaracji przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia;

- 2) z dniem wyczerpania sumy gwarancyjnej;
- 3) z dniem śmierci ubezpieczonego;
- 4) z dniem rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej przez ubezpieczonego;
- 5) w przypadku, o którym mowa w § 13 ust. 8;
- 6) z dniem odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
- 7) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia.

### § 15

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, składając oświadczenie w tym zakresie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

### § 16

W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## OBYWIAZKI UBEZPIECZAJĄCEGO LUB UBEZPIECZONEGO W RAZIE POWSTANIA SZKODY

### § 17

1. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego ubezpieczający lub ubezpieczony obowiązany jest użyć wszelkich dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, PZU SA jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

### § 18

1. Ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest w terminie 7 dni od dnia powzięcia wiadomości zawiadomić PZU SA o zaistniałym wypadku ubezpieczeniowym.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków wypadku ubezpieczeniowego.
3. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o wypadku ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli PZU SA w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego, ubezpieczony jest zobowiązany do podjęcia aktywnej współpracy z PZU SA w celu wyjaśnienia okoliczności i przyczyn powstania szkody oraz ustalenia jej rozmiaru.

### § 19

1. W razie zgłoszenia do ubezpieczającego lub ubezpieczonego roszczenia o odszkodowanie, ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany bezwzględnie – nie później jednak niż w terminie 7 dni powiadomić PZU SA.
2. Ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany udzielić PZU SA wyjaśnień, dostarczyć dostępne dowody potrzebne do ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego



i rozmiaru szkody oraz umożliwić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.

- Jeżeli przeciwko ubezpieczającemu lub ubezpieczonemu poszkodowany wystąpi z roszczeniem o odszkodowanie na drogę sądową, ubezpieczający lub ubezpieczony zobowiązany jest bezzwłocznie – nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia doręczenia odpisu pozwu, zawiadomić o tym PZU SA w celu ustalenia z PZU SA sposobu postępowania.
- Ubezpieczający lub ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć PZU SA orzeczenie sądu w terminie umożliwiający zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego.

## USTALENIE I WYPŁATA ODSZKODOWANIA ORAZ OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

### § 20

- PZU SA wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku ubezpieczeniowym.
- Gdyby wyjaśnienie w terminie określonym w ust. 1 okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie wypłaca się w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU SA wypłaca w terminie określonym w ust. 1.
- Zaspokojenie lub uznanie przez ubezpieczonego roszczenia o naprawienie szkody nie ma skutków prawnych względem PZU SA.
- PZU SA jest zobowiązany:
  - po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu 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, 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 SA lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania;
  - zawiadomienie o wystąpieniu wypadku ubezpieczeniowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
  - jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie:
    - osoby zgłaszającej roszczenie oraz
    - ubezpieczonego, 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;
  - jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
    - osoby występującej z roszczeniem oraz
    - ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie– wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty

- odszkodowania oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- do dostępienia osobom, o których mowa w pkt 1, oraz osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU SA lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;
  - do dostępienia osobom, o którym mowa w pkt 5, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 5, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
  - na żądanie ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania;
  - 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.
5. PZU SA wypłaca odszkodowanie na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądowego.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 21

- Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
- Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone w formie:
  - 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);
  - ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
  - elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
- PZU SA rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie informację, w której:
  - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
- Odpowiedź PZU SA na reklamację, skargę lub zażalenie zostanie dostarczona osobie, która je złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą



- elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
6. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację 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.
  7. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU SA, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
  8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
  9. PZU SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
  10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
  11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
  12. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, konsument ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU SA jest następujący: [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl).
  13. Językiem stosowanym przez PZU w relacjach z konsumentem jest język polski.
  14. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## § 22

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.



