

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „MOJA KARTA Z OCHRONĄ PZU”  
DLA KLIENTÓW DETALICZNYCH – POSIADACZY KART PŁATNICZYCH  
DO RACHUNKU (KART DEBETOWYCH) I KART PRZEDPŁACONYCH,  
WYDAWANYCH PRZEZ ING BANK ŚLĄSKI S.A.**



ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/231/2018 z dnia 24 lipca 2018 r.  
ze zmianami ustalonymi uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/125/2019 z dnia 13 maja 2019 r.

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	Postanowienia ogólne i postanowienia wspólne: § 1 ust. 4, § 2, § 18 ust. 15 i 16, § 21, § 23, § 24, § 25 ust. 1, § 26 ust. 1, 3, 4, 6 i 7, § 27 Ubezpieczenie nieuprawnionego użycia karty: § 3 Ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS: § 6 Ubezpieczenie rzeczy osobistych: § 9 Ubezpieczenie transakcji: § 12 Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym: § 15
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Postanowienia ogólne i postanowienia wspólne: § 1 ust. 4, § 2, § 18 ust. 15 i 16, § 21, § 22, § 25 ust. 2, § 26 ust. 2, 5, 7 i 8 Ubezpieczenie nieuprawnionego użycia karty: § 3, § 4, § 5 Ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS: § 6, § 7, § 8 Ubezpieczenie rzeczy osobistych: § 9, § 10, § 11 Ubezpieczenie transakcji: § 12, § 13, § 14 Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym: § 15, § 16, § 17

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

- Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie do umów ubezpieczenia (zwanych dalej „umowami ubezpieczenia”) zawieranych przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółkę Akcyjną (zwana dalej „PZU SA”) z posiadaczami kart płatniczych do rachunku (kart debetowych) i kart przedpłaconych, wydawanych przez ING Bank Śląski (zwanych dalej „ubezpieczającymi”).
- W ramach OWU i na zasadach w nich określonych posiadacze kart płatniczych do rachunku (kart debetowych) i kart przedpłaconych, wydawanych przez Bank, mogą zawrzeć umowę ubezpieczenia w zakresie jednego z poniższych wariantów ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, że posiadacze kart będący osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą mogą zawrzeć umowę ubezpieczenia tylko w zakresie wariantu I:
  - Wariant I:
    - ubezpieczenie nieuprawnionego użycia karty,
    - ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS,
    - ubezpieczenie rzeczy osobistych (nie obejmuje telefonu),
    - ubezpieczenie transakcji;
  - Wariant II:
    - ubezpieczenie nieuprawnionego użycia karty,
    - ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS,
    - ubezpieczenie rzeczy osobistych (w tym telefonu),
    - ubezpieczenie transakcji;
  - Wariant III:
    - ubezpieczenie nieuprawnionego użycia karty,
    - ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS,
    - ubezpieczenie rzeczy osobistych (w tym telefonu),
    - ubezpieczenie transakcji,
    - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym (zwane dalej „ubezpieczeniem OC”).
- Ubezpieczony może żądać, by PZU SA udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.
- W sprawach nieuregulowanych w OWU mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
- Językiem stosowanym przez PZU SA w relacjach z konsumentem jest język polski.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu, mające na celu wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności, dezorganizację życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- amatorskie uprawianie sportu** – uprawianie sportu rekreacyjnie, jako formy wypoczynku lub celem utrzymania lub regeneracji sił witalnych;
- Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna;
- bankomat** – urządzenie umożliwiające podejmowanie gotówki lub dodatkowo wykonywanie innych operacji przy użyciu karty;
- BLIK** – system płatności mobilnej przy użyciu kodu stworzonego w aplikacji mobilnej Banku;
- choroba zakaźna** – chorobę, która została wywołana przez biologiczny czynnik chorobotwórczy;
- czynności życia prywatnego** – czynności dotyczące sfery prywatnej, nie związane z aktywnością zawodową i pozostające bez związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, pracą zarobkową, praktyczną nauką zawodu poza siedzibą szkoły; za czynności życia prywatnego nie uważa się wykonywania działalności gospodarczej, wolnego zawodu, pełnienia funkcji, w tym funkcji honorowych w związkach, zrzeszeniach, organizacjach społecznych lub politycznych oraz pracy w charakterze wolontariusza;
- karta** – ważną, aktywną kartę płatniczą do rachunku (kartę debetową) lub kartę przedpłaconą, wydaną przez Bank, w tym kartę w formie naklejki, kartę wirtualną, kartę w aplikacji mobilnej Banku w telefonie, kartę zainstalowaną na karcie SIM telefonu;
- karta SIM** – stanowiącą własność operatora danej sieci telekomunikacyjnej kartę z mikroprocesorem w sieci telekomunikacyjnej, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniającą wymagania sieci telekomunikacyjnych, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatora tej sieci telekomunikacyjnej;
- karta wirtualna** – kartę służącą do dokonywania operacji bez fizycznego użycia karty, tj. operacji internetowych, zamówień telefonicznych, pocztowych oraz innych usług dostępnych przy użyciu tej karty;
- kod CVV2/CVC2** – poufny, trzycyfrowy kod identyfikacyjny, generowany dla karty, służący do autoryzacji operacji bezgotówkowych;
- kradzież**:
  - w przypadku ubezpieczenia nieuprawnionego użycia karty – działanie polegające na zaborze (zabranii) karty posiadaczowi karty w celu przywłaszczenia z zamiarem trwałego pozbawienia posiadacza karty możliwości dysponowania nią, a w przypadku karty wirtualnej działanie polegające na pozyskaniu w sposób nieuprawniony przez osobę inną niż posiadacz karty, łącznie następujących danych niezbędnych do dokonania operacji przy użyciu takiej karty: numeru karty, daty ważności karty oraz kodu CVV2/CVC2,
  - w przypadku innych ubezpieczeń niż określone w lit. a – działanie polegające na zaborze (zabranii) cudzego mienia w celu jego przywłaszczenia; pojęcie kradzieży obejmuje również kradzież z włamaniem;
- kradzież z włamaniem** – kradzież dokonana z zamkniętego pomieszczenia, budynku lub pojazdu, po usunięciu, przy użyciu siły lub narzędzi, istniejących zabezpieczeń, zamocowań lub otwarciu zabezpieczeń kluczem oryginalnym lub innym urządzeniem otwierającym, które sprawca zdobył w wyniku kradzieży lub rabunku;
- miejsce ubezpieczenia** – adres wskazany w umowie ubezpieczenia jako miejsce zamieszkania posiadacza karty; w umowie ubezpieczenia może być wskazane tylko jedno miejsce ubezpieczenia znajdujące się na terytorium RP;
- nieuprawnione użycie karty** – użycie karty lub danych karty bez zgody posiadacza karty powodujące zmianę salda na Rachunku;
- numer PIN** – poufny numer identyfikacyjny dla karty, z wyłączeniem kart wirtualnych;
- operacja**:
  - w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – płatność za towary lub usługi oraz wypłatę gotówki z bankomatu i terminala POS przy użyciu karty, powodujące zmianę salda na Rachunku, w tym płatności realizowane bez fizycznego użycia karty, tj. transakcje internetowe, zamówienia telefoniczne, pocztowe oraz inne usługi dostępne przy użyciu karty,
  - w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS – wypłatę gotówki z bankomatu i terminala POS przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK powodującą zmianę salda na Rachunku;
- osoba bliska** – małżonka, konkubenta, wstępnego, zstępnego, brata, siostrę, ojczyma, macochę, teściu, teściową, zięcia, synową, przysposobionego, dziecko;
- osoba trzecia** – każdą osobę nie będącą Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym;
- pojazd mechaniczny** – pojazd samochodowy (w tym motocykl, quad), ciągnik rolniczy, motorower, przyczepa, pojazd wolnobieżny, określone w przepisach ustawy Prawo o ruchu drogowym;
- polisa** – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia z zastosowaniem OWU;
- pomoc domowa** – każdą osobę, w tym gospozię, ogrodnika, opiekunkę do dzieci, osobę sprawującą opiekę nad osobą niepełnosprawną, osobę sprawującą opiekę nad psem, wykonującą powierzone prace pomocnicze w gospodarstwie domowym na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej zawartej z posiadaczem karty;
- posiadacz karty** – osobę fizyczną będącą klientem detalicznym Banku zgodnie z kryteriami obowiązującymi w Banku w tym zakresie w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, która w dokumentacji Banku figuruje jako posiadacz lub współposiadacz Rachunku i która zawarła z Bankiem umowę o kartę;
- psy agresywne** – psy ras uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego oraz psy o widocznych cechach tych ras: amerykański pit bull terier, pies z Majorki (Perro de Presa Mallorquin), buldog amerykański, dog argentyński, pies kanaryjski (Perro de Presa Canario), tosa inu, rottweiler, akbash dog, anatolian karabash, moskiewski stróżujący, owczarek kaukaski;
- rabunek**:
  - w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – działanie polegające na zaborze (zabranii) karty jej posiadaczowi w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty, groźby jej natychmiastowego użycia lub z doprowadzeniem posiadacza karty lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności, a w przypadku karty wirtualnej – działanie polegające na pozyskaniu łącznie następujących danych niezbędnych do dokonania operacji: numeru karty, daty ważności karty oraz kodu CVV2/CVC2, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty, groźby jej natychmiastowego użycia lub z doprowadzeniem posiadacza karty lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności,
  - w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS – działanie polegające na zaborze (zabranii) posiadaczowi karty gotówki w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty, groźby jej natychmiastowego użycia lub z doprowadzeniem posiadacza karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności,
    - w ubezpieczeniu rzeczy osobistych – zabór mienia dokonany:
      - z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności dla pokonania jej oporu przed wydaniem mienia lub
      - przez sprawcę, który z zastosowaniem przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, doprowadził osobę posiadającą klucze do pomieszczenia i zmusił ją do jego otwarcia lub
      - poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie mienia dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych ze względu na podeszły wiek lub nie w pełni sprawnych;
- rachunek** – rachunek posiadacza karty prowadzony przez Bank, w ciężar którego dokonywane są operacje przy użyciu karty albo przy użyciu BLIK;

- 27) **regulamin kart** – wewnętrzne regulacje Banku dla klientów, dotyczące zasad wydawania i użytkowania kart;
- 28) **regulaminy świadczenia usług bankowości elektronicznej** – obowiązujące w Banku regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 29) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 30) **sporty wysokiego ryzyka** – sporty motorowe i motorowodne, lotnicze (szybownictwo, baloniarstwo, spadochroniarstwo, lotniarstwo, paralotniarstwo, motolotniarstwo oraz ich odmiany), alpinizm, speleologia, wspinaczka skalna, trekking, rafting i jego odmiany, nurkowanie z użyciem specjalistycznego sprzętu, żeglarsstwo morskie, surfing, kitesurfing, windsurfing, jazda na nartach lub snowboardzie poza oznakowanymi trasami zjazdowymi, skoki bungee oraz uczestniczenie w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi;
- 31) **statek powietrzny** – samolot silnikowy, bezsilnikowy lub inny obiekt latający;
- 32) **statek wodny** – każde urządzenie pływające o napędzie mechanicznym wykorzystywane w ruchu wodnym;
- 33) **szkoda** – szkodę na osobie lub szkodę rzeczową;
- 34) **szkoda rzeczowa** – szkodę powstałą wskutek utraty, w tym kradzieży lub rabunku, zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy; w ubezpieczeniu OC szkoda rzeczowa obejmuje także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie rzeczy;
- 35) **szkoda na osobie** – w ubezpieczeniu OC szkodę powstałą wskutek śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, w tym także utracone korzyści poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia;
- 36) **suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna** – sumę stanowiącą górną granicę odpowiedzialności PZU SA i ustalaną oddzielnie dla każdej z kart;
- 37) **telefon** – urządzenie telekomunikacyjne działające w oparciu o telefonię komórkową, umożliwiające bezprzewodowe połączenia, w tym posiadające aplikację mobilną umożliwiającą realizację płatności za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej Banku, w tym przy użyciu karty lub BLIK;
- 38) **terminal POS** – urządzenie instalowane w punktach handlowo-usługowych, używane do kontaktu z Bankiem za pośrednictwem centrum autoryzacyjnego w sytuacji, gdy posiadacz karty za nabywany towar lub usługę płaci kartą lub BLIK w celu rozliczenia transakcji lub podejmując gotówkę;
- 39) **Ubezpieczony:**
  - a) w ubezpieczeniu: nieuprawnionego użycia karty, gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS, rzeczy osobistych, transakcji – posiadacza karty,
  - b) w ubezpieczeniu OC – posiadacza karty lub osobę bliską posiadaczowi karty lub pomoc domowa;
- 40) **umowa o kartę** – umowę zawartą przez Bank i posiadacza karty, regulującą zasady korzystania z karty;
- 41) **wyczynowe uprawianie sportu** – uprawianie dyscyplin sportowych polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, przy jednoczesnym udziale w zawodach lub imprezach sportowych lub obozach kondycyjnych lub szkoleniowych w celu uzyskania w drodze współzawodnictwa sportowego maksymalnych wyników sportowych; obejmuje również zawodowe uprawianie sportu;
- 42) **zastrzeżenie karty** – wstrzymanie przez Bank możliwości dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 43) **zdarzenie ubezpieczeniowe:**
  - a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty:
    - w odniesieniu do karty wirtualnej – nieuprawnione użycie karty utraconej przez posiadacza karty, w wyniku rabunku albo kradzieży, powodujące obciążenie Rachunku,
    - w odniesieniu do pozostałych kart – nieuprawnione użycie karty utraconej przez posiadacza karty, w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, powodujące obciążenie Rachunku,
  - b) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS – rabunek gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK przez posiadacza karty,
  - c) w ubezpieczeniu rzeczy osobistych – rabunek lub kradzież rzeczy osobistych Ubezpieczonego: portfela, portmonetki, torebki, teczki, dokumentów (paszport, dowód osobisty, prawo jazdy), kart płatniczych wydanych przez Bank, a w razie zawarcia umowy ubezpieczenia w zakresie wariantu II lub III – również rabunek lub kradzież telefonu,
  - d) w ubezpieczeniu transakcji – niedostarczenie towaru lub dostarczenie towaru wadliwego lub dostarczenie towaru niezgodnego z zamówieniem,
  - e) w ubezpieczeniu OC – działanie lub zaniechanie, w wyniku którego zostaje wyrządzona szkoda objęta zakresem ubezpieczenia;
- 44) **zwierzęta domowe** – psy, koty, chomiki, świnki morskie, papugi, kanarki, żółwie lub ryby akwariowe, z wyłączeniem trzymany w celach hodowlanych lub handlowych.

## UBEZPIECZENIE NIEUPRAWNIONEGO UŻYCIA KARTY

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest nieuprawnione użycie karty.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 4, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe na skutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego

- w okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, w ciągu 72 godzin przed zgłoszeniem Bankowi faktu utraty karty w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, a w odniesieniu do karty wirtualnej faktu utraty danych dotyczących karty, o których mowa w § 2 pkt 12 lit. a i pkt 25 lit. a, w wyniku rabunku albo kradzieży, z tytułu operacji, za które odpowiedzialność ponosi Ubezpieczony zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, do wysokości kwoty, jaka obciąża z tego tytułu Rachunek, nie większej jednak niż przyjęta dla danej karty suma ubezpieczenia.
3. Z wyłączeniem kart wirtualnych, zakresem ubezpieczenia objęte są tylko szkody powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty bez użycia numeru PIN albo bez złożenia podpisu przez Ubezpieczonego, z zastrzeżeniem ust. 4.
  4. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty z użyciem numeru PIN tylko w przypadku, gdy:
    - 1) osoba trzecia zmusiła Ubezpieczonego lub osobę działającą w imieniu lub na rzecz Ubezpieczonego do ujawnienia numeru PIN poprzez dopuszczenie się aktu przemocy lub groźby użycia przemocy przeciwko Ubezpieczonemu lub osobie działającej w imieniu lub na rzecz Ubezpieczonego;
    - 2) zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w ciągu pierwszych sześciu godzin od momentu użycia przez posiadacza karty numeru PIN w miejscu publicznym;
    - 3) utrata karty nastąpiła w wyniku dokonania rabunku lub kradzieży z włamaniem w miejscu ubezpieczenia.
  5. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium RP i poza jej granicami.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 4

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
  - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
  - 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 4) powstałe w razie używania przez Ubezpieczonego karty niezgodnie z zasadami określonymi w regulaminie karty;
  - 5) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Ubezpieczony lub osoba działająca w imieniu lub na rzecz Ubezpieczonego pozostawiła kartę bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym, a w odniesieniu do kart wirtualnych pozostawiła bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym następujące dane niezbędne do dokonania operacji: numer karty, datę ważności karty oraz kod CVV2/CVC2.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 5

Suma ubezpieczenia wynosi równowartość 50 euro według kursu określonego w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa na każde zdarzenie ubezpieczeniowe związane z utratą danej karty w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, a w odniesieniu do karty wirtualnej związane z utratą danych dotyczących karty, o których mowa w § 2 pkt 12 lit. a i pkt 25 lit. a, w wyniku rabunku albo kradzieży – zaistniałe w okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.

## UBEZPIECZENIE GOTÓWKI POBRANEJ Z BANKOMATU I TERMINALA POS PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

### § 6

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest gotówka pobrana przez Ubezpieczonego z bankomatu lub terminala POS przy użyciu karty znajdującej się pod bezpośrednią pieczęcią Ubezpieczonego, lub przy użyciu BLIK, w przypadku gdy telefon umożliwiający taką płatność znajduje się pod bezpośrednią pieczęcią Ubezpieczonego.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 7, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, w ciągu 24 godzin od momentu pobrania gotówki z bankomatu lub terminala POS przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK.
3. W granicach sumy ubezpieczenia PZU SA pokrywa również koszty prowizji za wypłatę środków pieniężnych z bankomatu lub terminala POS do wysokości 40 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe.
4. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium RP i poza jej granicami.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 7

PZU SA nie odpowiada za szkody, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1, 3, 5 oraz za szkody zaistniałe w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego nie noszącego znamion rabunku.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 8

1. Suma ubezpieczenia wynosi 1 000 zł na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe, jednak nie więcej niż 3 000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe, zaistniałe w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczącym począwszy od rozpoczęcia tej ochrony. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym okresom ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## UBEZPIECZENIE RZECZY OSOBISTYCH

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 9

1. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 10, przedmiotem ubezpieczenia są utracone wskutek kradzieży lub rabunku rzeczy osobiste Ubezpieczonego: portfel, portmonetka, torebka, teczka, dokumenty (paszport, dowód osobisty, prawo jazdy), karty płatnicze wydane przez Bank.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia w zakresie wariantu II albo III, ubezpieczeniem objęty jest również telefon.
3. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA na terytorium RP.
4. W przypadku ubezpieczenia telefonu ochroną ubezpieczeniową nie jest objęta karta SIM.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 10

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
  - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
  - 3) powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 4) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia w zakresie wariantu II albo III, PZU SA nie odpowiada za szkody dotyczące telefonu:
  - 1) powstałe wskutek utraty dodatkowych akcesoriów: zestawu samochodowego, pokrowców, zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, dodatkowej karty pamięci, innych niż oryginalne kabli lub baterii;
  - 2) powstałe wskutek utraty samej ładowarki, baterii lub karty pamięci bez jednoczesnej utraty telefonu;
  - 3) stanowiące utracone korzyści, w szczególności utracony zysk lub dochód.
3. PZU SA nie odpowiada również za szkody powstałe wskutek:
  - 1) kradzieży z włamaniem z pojazdu, chyba że:
    - a) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu, z którego korzystał posiadacz karty oraz
    - b) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu posiadającego trwałe zadanie (jednolitą sztywną konstrukcję) oraz
    - c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez nadzoru kierującego lub pasażerów, pojazd został zamknięty w sposób uniemożliwiający dostęp do niego bez użycia siły lub narzędzi lub innego urządzenia otwierającego, chyba że sprawca zdobył to urządzenie w wyniku kradzieży lub rabunku;
  - 2) kradzieży z włamaniem z budynku, chyba że:
    - a) kradzieży z włamaniem dokonano z budynku, z którego korzystał posiadacz karty oraz
    - b) wszystkie wejścia do budynku zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub jeden zamek wielopunktowy lub jeden zamek mechaniczno-elektroniczny, mający atest Instytutu Mechaniki Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz
    - c) wejście do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego zabezpieczone były drzwiami zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne budynku oraz
    - d) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna były prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi oraz
    - e) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu posiadacza karty lub osób upoważnionych do ich przechowywania.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 11

1. Suma ubezpieczenia wynosi:
  - 1) dla rzeczy osobistych wymienionych w § 9 ust. 1 – 500 zł;
  - 2) dla telefonu wymienionego w § 9 ust. 2 – 2 000 zł,na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczącym począwszy

od rozpoczęcia tej ochrony. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym okresom ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.

2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## UBEZPIECZENIE TRANSAKCJI

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 12

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest transakcja zakupu towaru przez Ubezpieczonego dokonana w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej przez PZU SA, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, za który to towar płatność została zrealizowana w formie przelewu za pośrednictwem Internetu, przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 13, zakres ubezpieczenia obejmuje ryzyko niezwrócenia Ubezpieczonemu kosztów zakupu towaru, o którym mowa w ust. 1, gdy Ubezpieczony:
  - 1) skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży tego towaru lub
  - 2) złożył reklamację, która została pozytywnie rozpatrzona przez sprzedawcę tego towaru, albo pomimo złożenia takiej reklamacji nie została ona rozpatrzona z przyczyn leżących po stronie sprzedawcy tego towaru oraz
  - 3) w przypadku niedostarczenia towaru – złożył zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia oszustwa na Policji lub w Prokuraturze.
3. Ochrona ubezpieczeniowa dotyczy tylko transakcji zakupu towaru wysyłanego z terytorium RP i dostarczanego na terytorium RP.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA

### § 13

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
  - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę;
  - 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi;
  - 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 4) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. PZU SA nie odpowiada za szkody gdy:
  - 1) towar został przekazany osobiście przez sprzedawcę bądź za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym lub dokonano zapłaty za towar w miejscu jego dostarczenia;
  - 2) towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika;
  - 3) Ubezpieczony nieprawidłowo podał sprzedawcy dane miejsca dostawy towaru.
3. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności w przypadku zakupu:
  - 1) towarów niedopuszczonych do obrotu na terytorium RP zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz towarów nielegalnie wprowadzonych na terytorium RP, chyba że Ubezpieczający nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar został wprowadzony na terytorium RP nielegalnie;
  - 2) towarów pochodzących z przestępstw, chyba że Ubezpieczający nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar pochodził z przestępstwa;
  - 3) pojazdów mechanicznych, statków wodnych i statków powietrznych, oprócz części do tych pojazdów lub statków;
  - 4) towarów w celach handlowych;
  - 5) alkoholi, wyrobów tytoniowych, artykułów spożywczych, produktów konsumpcyjnych innych niż trwałego użytku (przedmioty łatwo psujące się);
  - 6) leków, materiałów medycznych, suplementów diety;
  - 7) żywych roślin, żywych zwierząt;
  - 8) biżuterii, rzeczy o wartości kolekcjonerskiej;
  - 9) czeków, gotówki, biletów każdego rodzaju, doładowań telefonów;
  - 10) oprogramowania komputerowego;
  - 11) płatnego dostępu do stron internetowych;
  - 12) danych typu „download”: zdjęcia, filmy, muzyka, książki;
  - 13) towaru za kwotę poniżej 200 zł lub gdy wartość kwoty do zwrotu dla Ubezpieczonego wynosi mniej niż 100 zł.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 14

1. Suma ubezpieczenia wynosi 5 000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe, zaistniałe w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczącym począwszy od rozpoczęcia tej ochrony. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym okresom ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## UBEZPIECZENIE OC

### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

#### § 15

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest odpowiedzialność cywilna posiadacza karty, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jest on zobowiązany do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej.
2. Przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna osoby bliskiej posiadaczowi karty pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym, gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadaniem mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) jest ona zobowiązana do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrządzonej osobie trzeciej.
3. Ponadto przedmiotem ubezpieczenia jest również odpowiedzialność cywilna pomocy domowej wobec osób trzecich za szkody na osobie lub szkody rzeczowe będące następstwem czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) wyrządzone podczas wykonywania powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym.
4. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 16, ochroną ubezpieczeniową objęte są w szczególności szkody wyrządzone:
  - 1) wskutek posiadania lub użytkowania nieruchomości łącznie ze szkodami wodno-kanalizacyjnymi;
  - 2) wskutek posiadania lub używania ruchomości, w tym urządzeń gospodarstwa domowego, roweru, wózka inwalidzkiego;
  - 3) przez posiadane zwierzęta domowe;
  - 4) wskutek amatorskiego uprawiania sportu.
5. PZU SA udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ustawowej osób, o których mowa w ust. 1-3.
6. Warunkiem odpowiedzialności PZU SA jest zajście zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA oraz zgłoszenie roszczenia z tego tytułu przed upływem terminu przedawnienia.
7. Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego za szkody będące następstwem zdarzenia ubezpieczeniowego, które zaszło na terytorium RP.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

#### § 16

1. PZU SA nie odpowiada za szkody:
  - 1) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 2) wyrządzone przez posiadacza karty osobie bliskiej pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - 3) wyrządzone przez posiadacza karty pomocy domowej podczas wykonywania przez nią powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym;
  - 4) wyrządzone przez pomoc domową posiadaczowi karty wskutek czynności nie mieszczących się w zakresie obowiązków wynikających z zawartej z nią umowy o pracę albo umowy cywilno-prawnej;
  - 5) wyrządzone w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych, nowych substancji psychoaktywnych lub środków zastępczych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 6) wyrządzone przez posiadane zwierzęta inne niż zwierzęta domowe, z wyłączeniem szkód wyrządzonych wskutek posiadania pasieki do 5 uli;
  - 7) wyrządzone przez psy agresywne;
  - 8) objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych, w ramach którego Ubezpieczony miał obowiązek posiadania ochrony ubezpieczeniowej;
  - 9) wyrządzone wskutek wyczynowego uprawiania sportów lub wskutek uprawiania sportów wysokiego ryzyka;
  - 10) wynikłe z przeniesienia chorób zakaźnych i zakażeń;
  - 11) wyrządzone w środowisku przez jego zanieczyszczenie oraz w drzewostanie lasów i parków;
  - 12) polegające na zniszczeniu, uszkodzeniu, zaginięciu lub kradzieży gotówki, papierów wartościowych, bonów towarowych oraz innych substytutów pieniądza, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali lub kamieni szlachetnych, dokumentów, nośników danych oraz zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym, a także przedmiotów o charakterze zabytkowym, archiwalnym lub unikatowym;
  - 13) powstałe wskutek powolnego działania czynnika termicznego, chemicznego, biologicznego;
  - 14) związane z naruszeniem dóbr osobistych innych niż objęte zakresem szkody na osobie;
  - 15) związane z naruszeniem praw własności intelektualnej;
  - 16) związane z dostępem lub korzystaniem z Internetu;
  - 17) powstałe z tytułu uczestnictwa w polowaniach;
  - 18) powstałe w mieniu, z którego Ubezpieczony, korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy;
  - 19) powstałe z tytułu posiadania lub używania broni palnej, pneumatycznej oraz amunicji do tej broni;

- 20) wyrządzone w związku z posiadaniem, kierowaniem lub używaniem pojazdów mechanicznych nie podlegających obowiązkowemu ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych;
  - 21) powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków lub niepokojów społecznych;
  - 22) powstałe w wyniku udziału Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg;
  - 23) powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego i elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
  - 24) wyrządzone w związku z posiadaniem lub używaniem jednostek pływających;
  - 25) których wartość nie przekracza 100 zł.
2. Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje kar pieniężnych, kar umownych, grzywn sądowych i administracyjnych, zadatków, roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy, podatków, należności publicznoprawnych i opłat manipulacyjnych, do zapłacenia których jest zobowiązany Ubezpieczony.

### SUMA GWARANCYJNA

#### § 17

1. Suma gwarancyjna wynosi 50 000 zł i ustalona jest na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w 12-miesięcznym okresie ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA, liczącym począwszy od rozpoczęcia tej ochrony. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równie dwunastu kolejnym okresem ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
2. Każdorazowa wypłata odszkodowania lub kosztów, o których mowa w ust. 3, powoduje zmniejszenie sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.
3. W ramach sumy gwarancyjnej, o której mowa w ust. 1, PZU SA zobowiązany jest do:
  - 1) pokrycia kosztów wynagrodzenia ekspertów powołanych w uzgodnieniu z PZU SA w celu ustalenia okoliczności, przyczyn lub rozmiaru szkody;
  - 2) pokrycia następujących kosztów obrony w związku ze zgłoszonymi roszczeniami odszkodowawczymi:
    - a) niezbędnych kosztów sądowej obrony przed roszczeniem poszkodowanego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia w sporze prowadzonym w porozumieniu z PZU SA,
    - b) niezbędnych kosztów sądowej obrony w postępowaniu karnym, jeśli toczone się postępowanie ma związek z ustaleniem odpowiedzialności, jeżeli PZU SA zażądał powołania obrony lub wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów,
    - c) kosztów postępowań sądowych, w tym mediacji lub postępowania pojednawczego, oraz kosztów opłat administracyjnych, jeżeli PZU SA wyraził zgodę na pokrycie tych kosztów.

### POSTANOWIENIA WSPÓLNE

#### ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA I OKRES UBEZPIECZENIA

#### § 18

1. Umowa ubezpieczenia zawierana jest za pośrednictwem Banku, który wykonuje na rzecz PZU SA czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Zawarcie umowy ubezpieczenia może nastąpić przy jednoczesnej obecności Ubezpieczającego i Banku albo przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
2. Umowę ubezpieczenia zawiera się na podstawie wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
3. Zawarcie umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość następuje po uprzednim:
  - 1) zapoznaniu się z regulaminami świadczenia usług bankowości elektronicznej oraz jego zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego;
  - 2) zapoznaniu się z OWU oraz ich zaakceptowaniu przez Ubezpieczającego;
  - 3) złożeniu wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.Zawarcie umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość następuje z chwilą potwierdzenia przez PZU SA przyjęcia wniosku Ubezpieczającego o zawarcie umowy ubezpieczenia.
4. Bank doręcza Ubezpieczającemu tekst OWU przed zawarciem umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku zawierania umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, tekst OWU jest również udostępniany w placówkach i na stronie internetowej Banku oraz przekazywany Ubezpieczającemu przez Bank wraz z polisą.
6. Bank doręcza Ubezpieczającemu dodatkowo OWU dla Ubezpieczonych w tej umowie ubezpieczenia. Ubezpieczający zobowiązany jest doręczyć Ubezpieczonemu OWU na piśmie lub za zgodą Ubezpieczonego na innym trwałym nośniku; w przypadku umowy ubezpieczenia, w której okres ubezpieczenia rozpoczyna się później niż w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, OWU powinny być doręczone Ubezpieczonemu przed objęciem go ochroną ubezpieczeniową; przekazanie OWU na trwałym nośniku wymaga uprzedniej zgody Ubezpieczonego; na żądanie PZU SA Ubezpieczający zobowiązany jest przedstawić dowód wykonania tej powinności.
7. Zawarcie umowy ubezpieczenia PZU SA potwierdza polisą, którą doręcza Ubezpieczającemu.
8. Ubezpieczający może zawrzeć umowę ubezpieczenia na cudzy rachunek (na rachunek Ubezpieczonego). Obowiązek zapłaty składki ubezpieczeniowej ciąży na Ubezpieczającym.

9. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek (na rachunek Ubezpieczonego) zarzut mający wpływ na odpowiedzialność PZU SA, PZU SA może podnieść również przeciwko Ubezpieczonemu.
10. Umowa ubezpieczenia może być zawarta tylko w okresie obowiązywania umowy o kartę.
11. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na czas nieokreślony z miesięcznymi okresami ochrony ubezpieczeniowej odpowiadającym miesiącom kalendarzowym, przy czym pierwszy okres ochrony ubezpieczeniowej rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Ubezpieczony aktywował kartę i została zapłacona składka ubezpieczeniowa za ten pierwszy okres ochrony ubezpieczeniowej. Nie zapłacenie składki ubezpieczeniowej za kolejny miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej powoduje, że PZU SA nie będzie za taki okres udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
12. 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. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU SA 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.
13. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, 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 o odstąpieniu zostało wysłane.
14. Niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 12 i 13, po upływie terminu na odstąpienie od umowy ubezpieczenia, każdej ze Stron umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy z 2-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu.
15. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - 1) z dniem odstąpienia Ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia w przypadkach, o których mowa w ust. 12 i 13;
  - 2) z upływem sześciu kolejnych miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej, w których PZU SA nie udzielał ochrony ubezpieczeniowej w przypadkach, o których mowa w ust. 11 zdanie drugie;
  - 3) z dniem upływu ważności karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez Bank kolejnej karty w ramach tej samej umowy o kartę;
  - 4) z dniem rozwiązania umowy o kartę;
  - 5) z dniem odstąpienia od umowy o kartę;
  - 6) z dniem śmierci Ubezpieczonego;
  - 7) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – z chwilą zastrzeżenia karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez Bank kolejnej karty w ramach tej samej umowy o kartę;
  - 8) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS, w ubezpieczeniu OC, w ubezpieczeniu rzeczy osobistych, ubezpieczeniu transakcji – z dniem wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej;
  - 9) z dniem upływu okresu wypowiedzenia umowy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 14.
16. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej z powodu wyczerpania odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej, zgodnie z ust. 15 pkt 8, ponowne objęcie Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową w tym zakresie następuje z dniem odnowienia odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej, o którym mowa w § 8 ust. 1, § 11 ust. 1, § 14 ust. 1 oraz § 17 ust. 1.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 19

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłacenia składki ubezpieczeniowej za każdy miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej udzielanej przez PZU SA.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, w zależności od wariantu ubezpieczenia.
3. Składka ubezpieczeniowa za miesięczny okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej przez PZU SA opłacana jest miesięcznie w miesiącu kalendarzowym poprzedzającym miesiąc, w którym ma być udzielona ta ochrona, w terminie określonym w umowie ubezpieczenia.
4. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.
5. Jeżeli zapłata składki ubezpieczeniowej dokonywana jest w formie bezgotówkowej, za dzień zapłaty składki ubezpieczeniowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego PZU SA pełną, wymagalną kwotą określoną w umowie ubezpieczenia.
6. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia i wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w którym PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
7. Składka nie podlega indeksacji.
8. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

### § 20

1. PZU SA wypłaca świadczenie w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
2. Gdyby w terminie, o którym mowa w ust. 1, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania PZU SA powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 1.
3. PZU SA wypłaca odszkodowanie lub zwraca koszty na podstawie uznania roszczenia, ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.

### § 21

1. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 23 ust. 1 pkt 2.
2. W przypadku ubezpieczenia nieuprawnionego użycia karty oraz ubezpieczenia gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS wysokość szkody jest ustalana według wartości operacji dokonanych w wyniku nieuprawnionego użycia karty lub przed utratą gotówki, stwierdzonych na podstawie wyciągów z Rachunku lub innych dokumentów stanowiących dowód ich dokonania.
3. W przypadku operacji dokonanych na terytorium RP wysokość szkody jest ustalana według wartości nominalnej środków pieniężnych. W przypadku operacji dokonanych poza granicami RP wysokość szkody jest ustalana według wartości w walucie polskiej, jaką został obciążony przez Bank Rachunek z tytułu dokonania tych operacji. Jeżeli Rachunek jest prowadzony w walucie obcej, wysokość szkody ustalana jest po przeliczeniu kwoty obciążenia Rachunku, z tytułu tych operacji, na złote według średniego kursu tej waluty ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania, tj. w dniu podjęcia przez PZU SA decyzji o jego wypłacie.
4. W przypadku kradzieży lub rabunku rzeczy osobistych, w tym telefonu, wysokość odszkodowania równa jest wartości utraconych rzeczy z dnia ich zakupu lub kosztowi wydania nowych kart lub dokumentów tożsamości.
5. W przypadku ubezpieczenia transakcji wartość odszkodowania jest równa kwocie zakupu towaru, a w razie gdy Ubezpieczony poniósł dodatkowo koszty dostawy towaru – powiększona o te koszty.
6. W przypadku dostarczenia Ubezpieczonemu towaru wadliwego, który pozostaje własnością Ubezpieczonego, wartość odszkodowania odpowiada:
  - 1) gdy towar podlega naprawie – kosztowi naprawy towaru albo
  - 2) gdy towar nie może być naprawiony – kwocie różnicy wynikającej z ceny towaru zapłaconej przez Ubezpieczonego i wartości towaru wadliwego albo
  - 3) w razie pozytywnie rozpatrzonej reklamacji – kwocie do zwrotu uzgodnionej pomiędzy Ubezpieczonym i sprzedawcą.
7. PZU SA wypłaca należne odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak od sumy ubezpieczenia.
8. Odszkodowanie jest wypłacane w złotych.

### § 22

W ubezpieczeniu OC, jeżeli tytułem odszkodowania przysługują poszkodowanemu zarówno świadczenia jednorazowe jak i renty, PZU SA zaspokaja je z obowiązuje sumy gwarancyjnej w następującej kolejności:

- 1) świadczenie jednorazowe;
- 2) renty czasowe;
- 3) renty dożywotnie.

## ZASADY ZGŁASZANIA ZDARZEŃ UBEZPIECZENIOWYCH

### § 23

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) umożliwić przedstawicielowi PZU SA dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
  - 2) dostarczyć PZU SA wniosek o wypłatę odszkodowania zawierający opis przebiegu zdarzenia ubezpieczeniowego oraz następujące dokumenty:
    - a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty:
      - miesięczny wyciąg lub zbiorcze zestawienie operacji z Rachunku, ze wskazaniem operacji dokonanych bez zgody i wiedzy posiadacza karty,
      - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego wydane przez Policję w przypadku rabunku albo kradzieży karty,
    - b) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS:
      - poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego wydane przez Policję,
      - dowód dokonania wypłaty gotówki z bankomatu lub terminala POS – wydruk z bankomatu lub terminala POS lub miesięczne zestawienie operacji, ze wskazaniem dnia, godziny, miejsca zdarzenia ubezpieczeniowego,
    - c) w ubezpieczeniu rzeczy osobistych:
      - poświadczenia o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego wydane przez Policję,
      - dokumenty potwierdzające poniesione przez Ubezpieczonego koszty zakupu rzeczy osobistych, w tym telefonu, lub
      - koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów, na podstawie których można stwierdzić jego tożsamość, lub
      - koszty wydania przez Bank nowych kart płatniczych,
    - d) w ubezpieczeniu transakcji:
      - dokument potwierdzający zamówienie towaru,
      - potwierdzenie dokonania transakcji z systemu Banku,

- potwierdzenie skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży towaru,
  - dokumentację potwierdzającą podjęte przez Ubezpieczonego działania w ramach postępowania reklamacyjnego wraz z odpowiedzią sprzedawcy, jeżeli miała miejsce,
  - dokument potwierdzający koszt naprawy wadliwego towaru lub potwierdzający wartość towaru wadliwego,
  - kopię zawiadomienia o podejrzeniu popełnieniu przestępstwa oszustwa złożonego na Policji lub w Prokuraturze,
- e) w ubezpieczeniu OC – udostępnić, na wniosek PZU SA, dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
2. PZU SA ma prawo zażądać dodatkowych dokumentów niezbędnych do ustalenia wysokości roszczenia, poza dokumentami wymienionymi w ust. 1.
  3. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2, jest konieczne do ustalenia odpowiedzialności PZU SA.
  4. Wniosek o wypłatę odszkodowania wraz z dokumentami, o których mowa w ust. 1 i 2, należy przekazać do PZU SA na adres udostępniony przez Bank.
  5. PZU SA zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przedłożonych przez Ubezpieczonego oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

## OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

### § 24

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do poinformowania Ubezpieczonego o prawach i obowiązkach wynikających z zawartej na jego rachunek umowy ubezpieczenia.
2. Ubezpieczający jest zobowiązany do przekazywania Ubezpieczonemu informacji o numerach telefonów i adresach, pod którymi Ubezpieczony może zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe i uzyskać informację o ubezpieczeniu.
3. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany do podjęcia współpracy z PZU SA w celu wyjaśnienia okoliczności i przyczyn powstania szkody oraz ustalenia jej rozmiaru.

### § 25

1. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Ubezpieczony lub Ubezpieczający zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności wskazanych przez niego przy zawarciu umowy ubezpieczenia, niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o zmianie.
2. PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ust. 1 nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ust. 1 doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

### § 26

1. Ubezpieczony jest zobowiązany powiadomić PZU SA o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego w ciągu 30 dni od dnia zajścia tego zdarzenia ubezpieczeniowego, a w przypadku ubezpieczenia OC Ubezpieczony ma obowiązek zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu ubezpieczeniowym w terminie 7 dni od dnia jego zajścia lub powzięcia o nim wiadomości. Informacja o adresie oraz numerze telefonu, pod którymi należy powiadomić o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, jest podana w polisie, a także na stronie internetowej Banku oraz w oddziałach Banku.
2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1, PZU SA może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło PZU SA ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
3. Skutki braku zawiadomienia PZU SA o zdarzeniu 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. Ubezpieczony zobowiązany jest do użycia dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, w szczególności ma obowiązek powiadomić Policję lub Prokuraturę w ciągu 48 godzin od rabunku, kradzieży lub oszustwa.
5. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 4, PZU SA wolny jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
6. W ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty Ubezpieczony jest zobowiązany do używania karty zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie kart.
7. PZU SA jest zobowiązany w granicach odpowiednio sumy ubezpieczenia albo sumy gwarancyjnej zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 4, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.
8. W razie naruszenia z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 6, PZU SA jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

### § 27

1. W ubezpieczeniu OC w razie wystąpienia przez poszkodowanego przeciwko Ubezpieczonemu z roszczeniem o odszkodowanie, Ubezpieczony jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, zawiadomić o tym PZU SA.
2. W przypadku wystąpienia z roszczeniem, o którym mowa w ust. 1, na drogę sądową, Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od otrzymania pozwu, zawiadomić o tym PZU SA.

3. Ubezpieczony jest zobowiązany dostarczyć PZU SA orzeczenie sądu w terminie umożliwiającym zajęcie stanowiska co do wniesienia środka odwoławczego.

## OBOWIĄZKI INFORMACYJNE PZU SA

### § 28

PZU SA jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia 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 zdarzenia 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; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia 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 § 20 ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, 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;
- 3) jeżeli odszkodowanie 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 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 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;
- 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 ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU SA oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania;
- 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.

## PODWÓJNA OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

### § 29

1. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają jego wartość ubezpieczeniową, Ubezpieczony nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość szkody. Między ubezpieczycielami każdy z nich odpowiada w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.
2. Jeżeli w którejkolwiek z umów ubezpieczenia, o których mowa w ust. 1, uzgodniono, że suma wypłacona przez ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia może być wyższa od poniesionej szkody, zapłaty odszkodowania w części przenoszącej wysokość szkody Ubezpieczony może żądać tylko od tego ubezpieczyciela. W takim przypadku dla określenia odpowiedzialności między ubezpieczycielami należy przyjąć, że w ubezpieczeniu, o którym mowa w niniejszym postanowieniu, suma ubezpieczenia równa jest wartości ubezpieczeniowej.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 30

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone 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 w jednostce, o której mowa w ust. 1;

- 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl).
3. 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.
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:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia.
5. 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 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.
13. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
14. 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.
15. 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.