



**OGÓLNE WARUNKI
INDYWIDUALNEGO UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE I DOŻYCIE
PEWNY PROFIT**

W tabeli znajdziesz postanowienia ogólnych warunków indywidualnego ubezpieczenia na życie i dożycie Pewny Profit (OWU), o kodzie warunków SOIJ10, które wskazują główne warunki umowy ubezpieczenia.

Informacje te są częścią OWU i wynikają z przepisów prawa (art. 17 ust. 1 „ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej”).

Lp.	Rodzaj informacji	Numer zapisu
1.	Przesłanki wypłaty świadczeń:	Pkt 1, Pkt 7 w związku z pkt 19, Pkt 8–9, Pkt 21, Pkt 24, Pkt 37–41, Pkt 48–52.
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia:	Pkt 1, Pkt 10–13, Pkt 34, Pkt 36, Pkt 45.
3.	Wartość wykupu ubezpieczenia w poszczególnych okresach trwania ochrony ubezpieczeniowej oraz okres, w którym roszczenie o wypłatę wartości wykupu nie przysługuje:	Pkt 37–41.

Informacje o ubezpieczeniu znajdziesz:

 na pzu.pl



pod numerem 801 102 102
(opłata zgodna z taryfą operatora)

Zanim zawrzesz umowę, przeczytaj dokładnie OWU.

W OWU znajdziesz informacje m. in. o:

- zakresie ubezpieczenia, czyli o tym, co obejmuje i czego nie obejmuje nasze ubezpieczenie,
- zasadach wypłaty z ubezpieczenia,
- Twoich i naszych prawach i obowiązkach,
- czasie trwania ubezpieczenia.



OGÓLNE WARUNKI INDYWIDUALNEGO UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE I DOŻYCIE PEWNY PROFIT

Kod warunków: SOIJ10

Zarząd PZU Życie SA zatwierdził ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie i dożycie Pewny Profit (OWU) uchwałą nr UZ/131/2022 z 12 lipca 2022 roku, ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/210/2022 z 12 grudnia 2022 roku oraz uchwałą nr UZ/178/2025 z 12 listopada 2025 r.

OWU wchodzi w życie 20 listopada 2025 roku i mają zastosowanie do umów zawartych na podstawie wniosków o ubezpieczenie spisanych od tej daty.

SPIS TREŚCI

Słowniczek	1
Przedmiot ubezpieczenia	2
Suma ubezpieczenia	2
Zakres ubezpieczenia i wysokość wypłaty	2
Ograniczenia ochrony	2
Zawarcie umowy	3
Czas trwania umowy	3
Odstąpienie od umowy	3
Wypowiedzenie umowy	3
Twoje prawa i obowiązki	4
Nasze prawa i obowiązki	4
Zmiany w umowie	4
Składka	4
Ochrona ubezpieczeniowa	4
Koniec naszej ochrony	4
Wykup ubezpieczenia	5
Wypłata pieniędzy z ubezpieczenia	5
Realizacja wypłaty z ubezpieczenia	5
Reklamacje, skargi i zażalenia	6
Postanowienia końcowe	6

SŁOWNICZEK

czyli co oznaczają użyte terminy

1. W OWU używamy terminów:

- 1) **agent** – Bank Pekao SA, który na podstawie umowy agencyjnej zawartej z nami, pośredniczy w zawarciu i realizacji umowy;
- 2) **gwarantowana stopa oprocentowania** – stopa oprocentowania, która obowiązuje w dniu podpisania wniosku o ubezpieczenie i jest ustalona dla całego okresu ubezpieczenia. Stosujemy ją do wyliczenia sumy ubezpieczenia. Określamy ją we wniosku o ubezpieczenie i potwierdzamy w polisie;
- 3) **dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 4) **jednostka obsługująca ubezpieczenie** – podmiot zewnętrzny, który prowadzi na nasze zlecenie centralną obsługę ubezpieczenia. Dane jednostki obsługującej ubezpieczenie znajdują się we wniosku o ubezpieczenie;
- 5) **my/PZU Życie SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna;
- 6) **okres ochrony** – czas, w którym trwa nasza ochrona wobec Ciebie, wyznaczony przez daty początku i końca ochrony;
- 7) **okres ubezpieczenia** – czas, na który zawierasz z nami umowę;
- 8) **OWU** – ten dokument, czyli ogólne warunki ubezpieczenia;
- 9) **polisa** – dokument, który potwierdza zawarcie umowy i jej warunki;
- 10) **postępowanie diagnostyczno-lecznicze** – takie postępowanie medyczne, na które składają się: wywiad chorobowy, fizykalne badanie pacjenta oraz badania dodatkowe, służące ustaleniu rozpoznania lub postępowanie medyczne mające na celu leczenie;
- 11) **rocznica umowy** – każda rocznica dnia, w którym była zawarta umowa, przy czym za rocznicę 29 lutego uważamy 28 lutego każdego następnego roku umowy;
- 12) **składka deklarowana** – kwota, którą deklarujesz opłacić jako składkę;
- 13) **składka/składka opłacona** – składka, którą opłaciłeś z tytułu naszej ochrony wobec Ciebie;

- 14) **stopa wykupu** – stopa oprocentowania, którą stosujemy do wyliczenia wartości wykupu. Określamy ją we wniosku o ubezpieczenie i potwierdzamy w polisie;
- 15) **ubezpieczający/Ty** – osoba fizyczna, która:
 - a) zawarła z nami umowę na podstawie tych OWU,
 - b) jest jednocześnie ubezpieczonym, którego życie ubezpieczamy;
- 16) **umowa** – umowa ubezpieczenia, którą zawierasz z nami na podstawie tych OWU i którą potwierdza polisa;
- 17) **uposażony** – osoba fizyczna lub podmiot, który wskazujesz i który jest uprawniony do tego, aby otrzymać wypłatę po Twojej śmierci;
- 18) **uprawniony** – uposażony lub inna osoba uprawniona na podstawie OWU lub przepisów prawa do otrzymania wypłaty w razie Twojej śmierci;
- 19) **wartość wykupu** – kwota, jaką wypłacimy zgodnie z zasadami, o których piszemy w punktach 37–41.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA

– czyli co ubezpieczamy

2. Ubezpieczamy Twoje życie.

SUMA UBEZPIECZENIA

– czyli ile pieniędzy wypłacimy

3. Suma ubezpieczenia to kwota, którą wypłacimy, jeśli dożyjesz do końca okresu ubezpieczenia albo jeśli umrzesz w okresie ochrony.
4. Suma ubezpieczenia to wysokość opłaconej składki powiększona o iloczyn składki i gwarantowanej stopy oprocentowania. Obliczamy ją według wzoru:

Suma ubezpieczenia = składka + (składka x gwarantowana stopa oprocentowania)

5. Sumę ubezpieczenia określamy we wniosku o ubezpieczenie i potwierdzamy w polisie.
6. Suma ubezpieczenia jest stała w okresie ochrony.

ZAKRES UBEZPIECZENIA I WYSOKOŚĆ WYPŁATY

– czyli za jakie zdarzenia zapłacimy

7. Ubezpieczenie obejmuje:
 - 1) Twoją śmierć w okresie ochrony;
 - 2) dożycie przez Ciebie do końca okresu ubezpieczenia, wskazanego we wniosku o ubezpieczenie i potwierdzonego w polisie.
8. Jeśli umrzesz w okresie ochrony, wypłacimy uprawnionemu świadczenie w wysokości 100% sumy ubezpieczenia.
9. Jeśli dożyjesz do końca okresu ubezpieczenia, wypłacimy Ci świadczenie w wysokości 100% sumy ubezpieczenia.

OGRANICZENIA OCHRONY

– czyli w jakich sytuacjach ograniczymy wysokość wypłaty z ubezpieczenia, a w jakich nie wypłacimy świadczenia

10. W „Ograniczeniach ochrony” używamy terminów:
 - 1) **akty terroru** – działania indywidualne lub grupowe przeciwko ludności lub mieniu, aby osiągnąć skutki ekonomiczne, polityczne lub społeczne. Celem aktów terroru jest wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności, dezorganizacja życia publicznego, funkcjonowania transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych;
 - 2) **działania wojenne** – działania sił zbrojnych, które dążą do rozbicia sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
 - 3) **masowe rozruchy społeczne** – wystąpienie grupy społecznej przeciw strukturom, które sprawują władzę na mocy obowiązującego prawa. Wywołują je: niezadowolenie z sytuacji politycznej, ekonomicznej lub społecznej. Masowym rozruchom społecznym zwykle towarzyszą akty przemocy fizycznej.
11. Nie wypłacimy świadczenia, o którym piszemy w pkt 8, jeśli Twoja śmierć nastąpi:
 - 1) w wyniku działań wojennych;
 - 2) w wyniku Twojego czynnego uczestnictwa w aktach terroru lub masowych rozruchach społecznych;
 - 3) w związku z usiłowaniem popełnienia lub popełnieniem przez Ciebie czynu, który wypełnia ustawowe znamiona umyślnego przestępstwa;
 - 4) w wyniku Twojego samobójstwa w okresie 2 lat od zawarcia umowy;
 - 5) gdy byłeś w stanie po użyciu alkoholu albo w stanie nietrzeźwości (w rozumieniu przepisów o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub po użyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych (w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile Twój stan miał wpływ na Twoją śmierć;

- 6) w wyniku zatrucia spowodowanego spożyciem alkoholu, użyciem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych (w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile zatrucie miało wpływ na Twoją śmierć;
- 7) gdy prowadziłeś pojazd:
 - a) nie mając uprawnień określonych w stosownych przepisach prawa do prowadzenia danego pojazdu, lub
 - b) będąc w stanie po użyciu alkoholu albo w stanie nietrzeźwości (w rozumieniu przepisów o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi), po użyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych (w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii), jeśli któraś z tych okoliczności, o których piszemy w lit. a lub b, miała wpływ na Twoją śmierć;
- 8) w wyniku uprawiania przez Ciebie niebezpiecznych sportów: wspinaczki górskiej lub skutkowej (w obu przypadkach przy użyciu sprzętu zabezpieczającego lub asekuracyjnego lub wymagającej użycia takiego sprzętu), spadochroniarstwa;
- 9) w następstwie Twoich chorób:
 - a) które były zdiagnozowane lub
 - b) z powodu których prowadzono u Ciebie postępowanie diagnostyczno-lecznicze, w okresie 3 lat przed początkiem naszej ochrony, z zastrzeżeniem pkt 12.
12. Wyłączenie odpowiedzialności, o którym mowa w pkt 11 ppkt 9:
 - 1) nie dotyczy chorób, w przypadku których postępowanie diagnostyczno-lecznicze rozpoczęło się i zakończyło przed ukończeniem przez Ciebie 18 roku życia;
 - 2) nie dotyczy chorób, w przypadku których nie istnieje związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy poprzednim a obecnym wystąpieniem takiej samej choroby.
13. W sytuacji, o której piszemy w pkt 11, wypłacimy uprawnionemu kwotę odpowiadającą wartości wykupu, wyliczoną na dzień Twojej śmierci, zgodnie z zasadami, które opisujemy w pkt 40, ale nie mniej niż wysokość opłaconej składki.

ZAWARCIE UMOWY

– jak się odbywa i co będzie do tego potrzebne

14. Umowa jest zawierana w trybie oferty, tj. oświadczenia woli o zawarciu umowy i jej przyjęcia przez nas. Ofertę składasz w formie wniosku o ubezpieczenie.
15. Przed zawarciem umowy otrzymasz od nas OWU.
16. Możesz zawrzeć umowę, jeśli w dniu złożenia wniosku o ubezpieczenie masz ukończone 18 lat i jednocześnie nie ukończono 73 lata.
17. Jeśli opłacisz składkę i przyjmiesz ofertę zawarcia umowy, wystawimy polisę, w której potwierdzimy zawarcie umowy, datę zawarcia oraz objęcie Ciebie ochroną. Polisę wystawimy i wyślemy do Ciebie niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 3 dni roboczych od daty początku ochrony.
18. Na podstawie informacji we wniosku o ubezpieczenie i dokumentów, które otrzymamy, możemy odmówić zawarcia umowy. Poinformujemy Cię o tym pisemnie i zwrócimy Ci opłaconą składkę. O ile nie złożysz odmiennej dyspozycji, zwrócimy ją na rachunek, z którego ją otrzymaliśmy. Zrobimy to w ciągu 2 dni roboczych od dnia podjęcia decyzji o odmowie.

CZAS TRWANIA UMOWY

– czyli jak długo trwa umowa

19. Umowę zawierasz z nami na czas określony. Okresy ubezpieczenia, na które proponujemy zawarcie umowy znajdują się we wniosku o ubezpieczenie. Składając wniosek o ubezpieczenie wybierasz jeden z zaproponowanych przez nas okresów ubezpieczenia. Do zawarcia umowy dochodzi w trybie opisanym w punktach 14-17, a zaakceptowany przez nas okres ubezpieczenia potwierdzimy w polisie.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

– czyli do kiedy możesz się wycofać z zawartej umowy

20. Możesz odstąpić od umowy, gdy oświadczysz nam to pisemnie w ciągu 30 dni od jej zawarcia.
21. Jeśli odstąpisz od umowy, zwrócimy Ci opłaconą składkę.
22. Jeśli nie złożysz odrębnej dyspozycji, pieniądze wypłacimy w ciągu 7 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy oświadczenie o odstąpieniu od umowy:
 - 1) na Twój rachunek bankowy z wniosku o ubezpieczenie lub
 - 2) w inny uzgodniony z Tobą sposób.

WYPowiedzenie UMOWY

– czyli jak możesz zrezygnować z umowy

23. Możesz wypowiedzieć umowę w każdym czasie. Wystarczy, że złożysz nam oświadczenie.
24. Umowę uznamy za wypowiedzianą ze skutkiem natychmiastowym i wypłacimy Ci wartość wykupu zgodnie z zasadami, które opisujemy w pkt 37-39 oraz pkt 41.

TWOJE PRAWA I OBOWIĄZKI

– czyli co możesz, a co musisz

25. Musisz zgłaszać do nas zmiany danych osobowych i teleadresowych, swoich oraz uposażonych.

26. Masz prawo:

- 1) wyznaczać, dowolnie zmieniać i odwoływać uposażonych w każdym czasie trwania umowy;
- 2) dokonać wykupu ubezpieczenia;
- 3) żądać, abyśmy prawidłowo i terminowo wypełniali nasze obowiązki wskazane w pkt 27 oraz te, które wynikają z obowiązujących przepisów prawa.

NASZE PRAWA I OBOWIĄZKI

– czyli co możemy, a co musimy

27. Musimy:

- 1) wywiązywać się prawidłowo i terminowo z naszych zobowiązań, które wynikają z umowy;
- 2) przekazywać Ci informacje o zmianie warunków umowy lub prawa właściwego dla umowy i o wpływie tych zmian na wartość świadczeń z umowy, przed wyrażeniem przez strony zgody na takie zmiany;
- 3) informować Cię o tym, że wystąpiły zdarzenia objęte naszą ochroną, jeśli te zdarzenia zgłosiła do nas inna osoba;
- 4) jeśli to konieczne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę – informować osobę, która o nią występuje, jakich dokumentów potrzebujemy, aby ustalić prawo do wypłaty. Możemy to zrobić w formie pisemnej lub w inny sposób, na który ta osoba wyraziła zgodę;
- 5) informować pisemnie osobę, która występuje o wypłatę:
 - a) dlaczego nie możemy wypłacić pieniędzy w całości lub części w przewidzianym terminie. Wtedy wypłacimy tylko tę część pieniędzy, która jest bezsporna,
 - b) że wypłata nie jest należna w całości lub części. Wtedy wskazujemy przyczyny i podstawę prawną, które uzasadniają naszą decyzję oraz informujemy o tym, że można dochodzić roszczeń na drodze sądowej;
- 6) udostępniać informacje i dokumenty, które wpłynęły na naszą decyzję o ustaleniu prawa do wypłaty lub jej wysokości:
 - a) Tobie,
 - b) uprawnionemu,
 - c) innej osobie, która wnioskuje o wypłatę.Na żądanie tych osób potwierdzamy pisemnie udostępnione informacje, robimy na nasz koszt kserokopie dokumentów i potwierdzamy je za zgodność z oryginałem.

ZMIANY W UMOWIE

– jak można je wprowadzić

28. Umowę można zmienić, jeśli zgodzą się na to obie strony umowy, czyli Ty i my: w drodze negocjacji, w trybie ofertowym lub w inny sposób, na który pozwala prawo.

29. Zmiany te potwierdzimy Ci pisemnie.

SKŁADKA

– kiedy i jak ją opłacać

30. Mamy prawo do ustalenia minimalnej i maksymalnej wysokości składki. Określimy je we wniosku o ubezpieczenie.

31. We wniosku o ubezpieczenie określasz wysokość składki deklarowanej.

32. Składkę opłacasz jednorazowo z góry, za cały okres ubezpieczenia, zgodnie z Twoją deklaracją we wniosku o ubezpieczenie.

33. Składkę uznamy za opłaconą, gdy wpłynie na wskazany przez nas rachunek bankowy.

OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

– kiedy się rozpoczyna

34. Nasza ochrona rozpocznie się nie wcześniej niż od następnego dnia roboczego po dniu opłacenia składki, określonym w pkt 33.

35. Dzień rozpoczęcia ochrony potwierdzimy w polisie.

KONIEC NASZEJ OCHRONY

– czyli kiedy kończy się ubezpieczenie

36. Nasza ochrona zakończy się w dniu:

- 1) w którym otrzymamy Twoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy – piszemy o nim w pkt 20;
- 2) Twojej śmierci;
- 3) w którym otrzymamy Twój wniosek o wykup ubezpieczenia;

- 4) w którym otrzymamy Twoje oświadczenie o wypowiedzeniu umowy;
- 5) w którym dożyjesz do końca okresu ubezpieczenia.

WYKUP UBEZPIECZENIA

– czyli jaką kwotę wypłacimy, jeśli zrezygnujesz z ubezpieczenia lub w sytuacji opisanej w pkt 13

- 37. Masz prawo do wykupu ubezpieczenia. Możesz to zrobić w dowolnym czasie, przekazując nam wniosek o wykup.
- 38. Wartość wykupu ustalamy na dzień, w którym otrzymamy Twój wniosek o wykup albo wypowiedzenie umowy.
- 39. Wartość wykupu obliczamy według wzoru:

$$\text{wartość wykupu} = \frac{\text{suma ubezpieczenia}}{(1 + \text{stopa wykupu})^{n-t}}$$

gdzie:

n to wybrany przez Ciebie okres ubezpieczenia, wyrażony w latach,
 t to liczba pełnych lat umowy, które upłynęły od początku ochrony do dnia, w którym otrzymaliśmy Twój wniosek o wykup albo wypowiedzenie umowy.

- 40. W sytuacji, o której piszemy w pkt 13, wypłacimy kwotę, która odpowiada wartości wykupu. Ustalimy ją na dzień Twojej śmierci. We wzorze z pkt 39, jako t stosuje się liczbę pełnych lat umowy, które upłynęły od dnia początku ochrony do dnia Twojej śmierci.
- 41. Dyspozycję wykupu realizujemy:
 - 1) jednorazowo, w pełnej należnej kwocie, w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku o wykup albo wypowiedzenia umowy;
 - 2) jeśli nie złożysz odrębnej dyspozycji:
 - a) na Twój rachunek bankowy z wniosku o ubezpieczenie lub
 - b) w inny uzgodniony z Tobą sposób.

WYPŁATA PIENIĘDZY Z UBEZPIECZENIA

– czyli komu i kiedy je wypłacimy, gdy dożyjesz do końca okresu ubezpieczenia lub w razie Twojej śmierci

- 42. Wypłata przysługuje Tobie albo uposażonym.
- 43. Tobie wypłacimy pieniądze, jeśli dożyjesz do końca okresu ubezpieczenia.
- 44. Uposażonemu wypłacimy pieniądze po Twojej śmierci.
- 45. Wypłaty nie otrzyma osoba, która umyślnie przyczyniła się do Twojej śmierci. Otrzymają ją pozostali uposażeni, z zachowaniem proporcji wskazanych przez Ciebie albo inne dziedziczące osoby, o których piszemy w pkt 47, z zachowaniem kolejności pierwszeństwa.
- 46. Jeśli wskażesz kilku uposażonych, a niektórzy z nich umrą przed Tobą lub utracą prawo do wypłaty, wtedy ich część pieniędzy rozdzielimy proporcjonalnie między pozostałych uposażonych.
- 47. Jeśli nie wskażesz uposażonego albo wszyscy uposażeni umrą przed Tobą lub utracą prawo do wypłaty, przysługuje ona według kolejności pierwszeństwa:
 - 1) małżonkowi – w całości;
 - 2) dzieciom – w częściach równych;
 - 3) rodzicom – w częściach równych;
 - 4) osobom fizycznym powołanym do dziedziczenia w częściach określonych w postanowieniu o stwierdzeniu nabycia spadku lub sporządzonym przez notariusza akcie poświadczenia dziedziczenia.
- 48. Aby otrzymać wypłatę po Twojej śmierci, osoba, która o nią wnioskuje, musi dostarczyć nam albo do agenta:
 - 1) zgłoszenie roszczenia;
 - 2) akt zgonu;
 - 3) kartę zgonu albo dokumentację medyczną, która potwierdza przyczynę śmierci.
- 49. Jeśli dostarczone dokumenty nie wystarczą do tego, aby uznać, że możemy wypłacić pieniądze, poprosimy o dodatkowe dokumenty.
- 50. Jeśli dokumenty, o które prosiłśmy, są w innym języku niż polski, osoba, która składa wniosek, musi dostarczyć nam ich tłumaczenie na język polski. Tłumaczenie to musi wykonać tłumacz przysięgły.
- 51. Jeżeli nie otrzymamy dokumentów, o które prosimy, a posiadane przez nas nie pozwalają ustalić naszej odpowiedzialności, możemy odmówić wypłaty.
- 52. Aby otrzymać pieniądze za dożycie do końca okresu ubezpieczenia, musisz złożyć wniosek o wypłatę.

REALIZACJA WYPŁATY Z UBEZPIECZENIA

– czyli kiedy wypłacimy pieniądze

- 53. Pieniądze wypłacimy jednorazowo, w pełnej kwocie:
 - 1) po Twojej śmierci – w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymamy zawiadomienie o Twojej śmierci, ale z zastrzeżeniem, o którym piszemy w pkt 54;

- 2) po dożyciu przez Ciebie do końca okresu ubezpieczenia – w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym otrzymamy Twój wniosek o wypłatę, ale nie wcześniej niż w dniu końca okresu ubezpieczenia.
54. Mamy prawo przesunąć termin wypłaty po Twojej śmierci, jeśli – z obiektywnych powodów – nie możemy w ciągu 30 dni stwierdzić, czy istnieje prawo do wypłaty lub ustalić jej wysokości. W takim przypadku wypłacimy pieniądze do 14 dni od dnia, w którym – przy zachowaniu należytej staranności – wyjaśnimy te wątpliwości. Jeśli do części kwoty nie było żadnych wątpliwości, wypłacimy ją w terminie, o którym piszemy w pkt 53 ppkt 1.
55. Po dożyciu przez Ciebie do końca okresu ubezpieczenia i złożeniu wniosku o wypłatę, jeśli nie złożysz innej dyspozycji, wypłacimy pieniądze:
- 1) na Twój rachunek bankowy z wniosku o ubezpieczenie lub
 - 2) w inny uzgodniony z Tobą sposób.
56. Pieniądze po Twojej śmierci wypłacimy na rachunek, który wskaże uprawniony lub zgodnie z jego dyspozycją.

REKLAMACJE, SKARGI I ZAŻALENIA

– kto, gdzie i w jaki sposób może je złożyć

57. Reklamację, skargę lub zażalenie można złożyć w każdej naszej jednostce, w której obsługujemy klientów albo u agenta.
58. Reklamację, skargę lub zażalenie można złożyć:
- 1) na piśmie – osobiście albo wysłane pocztą (w rozumieniu ustawy „Prawo pocztowe”), na przykład pisząc na adres: PZU Życie SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji) albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;
 - 2) na piśmie – wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU Życie SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, AE:PL-50066-37983-FBWRA-37, wpisany do adresów elektronicznych, o których mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych;
 - 3) w formie ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, albo osobiście, co potwierdzamy protokołem podczas wizyty w naszej jednostce;
 - 4) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na pzu.pl lub na www.moje.pzu.pl
59. Na reklamację, skargę i zażalenie odpowiadamy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, kiedy ją otrzymaliśmy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie będziemy mogli odpowiedzieć w ciągu 30 dni, poinformujemy:
- 1) dlaczego odpowiedź się opóźnia;
 - 2) jakie okoliczności musimy jeszcze ustalić, aby rozpatrzyć sprawę;
 - 3) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi – termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację, skargę lub zażalenie.
60. Na reklamację, skargę i zażalenie odpowiadamy osobie, która je złożyła:
- 1) w przypadku, gdy klientem jest osoba fizyczna – na piśmie, z tym że odpowiedź dostarczymy elektronicznie wyłącznie na wniosek klienta;
 - 2) w przypadku, gdy klientem jest inny podmiot niż wskazany w pkt 1 – na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
61. Jeśli po rozpatrzeniu reklamacji:
- 1) nie uwzględniliśmy zgłoszonych roszczeń, albo
 - 2) uwzględniliśmy roszczenia, ale w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację nie wykonaliśmy czynności, do których się zobowiązaliśmy, osoba fizyczna, która złożyła reklamację, może napisać wniosek w tej sprawie do Rzecznika Finansowego.
62. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrujemy w naszych jednostkach, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
63. Więcej o reklamacjach można dowiedzieć się z „Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej” oraz z „ustawy o dystrybucji ubezpieczeń”.
64. Przewidujemy możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
65. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu „ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich”, właściwym dla PZU Życie SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy. Adres jego strony internetowej to: rf.gov.pl.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

– czyli co jeszcze jest ważne

66. Jeśli zgodnie z prawem będziemy musieli potrącić z wypłaty jakiegolwiek kwoty, na przykład podatek dochodowy, wypłatę zmniejszymy o te kwoty.
67. Opodatkowanie wypłat z ubezpieczenia regulują przepisy o podatku dochodowym, w szczególności przepisy ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych.
68. Pozew w sprawach, które wynikają z umowy, można złożyć do sądu:
- 1) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego;
 - 2) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby odpowiednio: Twojej, uposażonego lub innego uprawnionego z umowy;
 - 3) właściwego dla miejsca zamieszkania spadkobiercy: Twojego, uposażonego lub innego uprawnionego z umowy.
69. Prawo polskie jest prawem właściwym dla tej umowy.
70. W relacjach z konsumentem stosujemy język polski.

71. W sprawach, których nie reguluje ta umowa, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, „ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej” i inne stosowne przepisy prawa polskiego.
72. Wszystkie nasze powiadomienia, wnioski i oświadczenia, które dotyczą tej umowy, będziemy składać pisemnie lub w innej formie, którą uzgodnimy z Tobą. Mają one skutek prawny z dniem, w którym je doręczymy.
73. Wszystkie powiadomienia, wnioski i oświadczenia, które dotyczą tej umowy – oprócz reklamacji, skarg i zażaleń – musimy otrzymać pisemnie lub w innej formie, uzgodnionej z nami. Mają one skutek prawny z dniem, w którym je otrzymamy.
74. Przez dzień złożenia wniosku lub oświadczenia (lub odpowiednio doręczenia lub otrzymania wniosku lub oświadczenia) rozumiemy dzień, w którym wniosek lub oświadczenie zostało doręczone do nas, agenta albo jednostki obsługującej ubezpieczenie.
75. Zarówno Ty, jak i my, musimy informować o każdej zmianie adresu korespondencyjnego.
76. Jeżeli Ty, uposażony lub uprawniony jesteście konsumentami, możecie zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
77. Sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej publikujemy na pzu.pl w części o relacjach inwestorskich.
78. Nadzoruje nas Komisja Nadzoru Finansowego.