

OGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA UTRATY WSKUTEK RABUNKU GOTÓWKI POBRANEJ Z BANKOMATU ALBO TERMINAŁA POS DLA POSIADACZY I UŻYTKOWNIKÓW KART PŁATNICZYCH



ustalone uchwałą nr UZ/109/2021 Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 20 lipca 2021 roku

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	§ 2, § 3, § 5, § 6, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 15.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS dla posiadaczy i użytkowników kart płatniczych (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie do umowy generalnej (zwanej dalej „umową ubezpieczenia”) zawartej pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (zwaną dalej „TUW PZUW” lub „TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych”) a Bankiem (zwanym dalej: „Bankiem” lub „ubezpieczającym”).
2. Ubezpieczony może żądać, by TUW PZUW udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu; ich celem jest osiągnięcie skutków ekonomicznych, politycznych, religijnych lub społecznych przez wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności, dezorganizację życia publicznego;
- 2) **bankomat** – urządzenie umożliwiające podejmowanie gotówki lub dodatkowo wykonywanie innych operacji przy użyciu karty;
- 3) **karta** – ważną, aktywną kartę płatniczą wydaną przez ubezpieczającego, wskazaną w umowie ubezpieczenia;
- 4) **operacja** – wypłatę gotówki z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty, powodującą zmianę salda na rachunku posiadacza karty;
- 5) **posiadacz karty** – osobą fizyczną, osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobą prawną albo jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, która zawarła z ubezpieczającym umowę o kartę;
- 6) **rabunek** – działanie polegające na zaborze (zabranii) posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty gotówki w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub użytkownika karty, groźby jej natychmiastowego użycia lub z doprowadzaniem posiadacza karty lub użytkownika karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 7) **rachunek posiadacza karty** – rachunek posiadacza karty prowadzony przez Bank, w ciężar którego dokonywane są operacje przy użyciu karty lub który uznawany jest spłatą z tytułu operacji dokonywanych kartą;
- 8) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z umowy ubezpieczenia;
- 9) **szkoda** – uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego będący stratą rzeczywistą, z wyłączeniem utraconych korzyści;
- 10) **terminal POS** – (ang. point of sale – punkt handlowy) urządzenie instalowane w punktach handlowo-usługowych, używane do kontaktu z Bankiem za pośrednictwem centrum autoryzacyjnego w sytuacji, gdy posiadacz karty lub użytkownik karty za nabywany towar lub usługę płaci kartą w celu rozliczenia transakcji lub podejmuje gotówkę;
- 11) **Ubezpieczony** – posiadacz karty, na rachunek którego ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia, lub użytkownika karty w zakresie, o którym mowa w § 3 ust. 3, na rachunek którego ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia;
- 12) **umowa o kartę** – umowę zawartą przez Bank z posiadaczem karty, regulującą zasady korzystania z karty;

- 13) **użytkownik karty** – osobę fizyczną, upoważnioną przez posiadacza karty do dokonywania w imieniu i na rzecz posiadacza karty operacji określonych w umowie o kartę, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie;
- 14) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – rabunek gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty przez posiadacza karty lub użytkownika karty;
- 15) **zestawienie operacji** – zestawienie zawierające informacje o operacjach dokonanych przy użyciu karty.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest gotówka pobrana przez posiadacza karty lub użytkownika karty z bankomatu albo z terminala POS przy użyciu karty, znajdująca się pod bezpośrednią pieczęcią posiadacza karty lub użytkownika karty.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 4, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, w ciągu 24 godzin od momentu pobrania gotówki z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty. Odpowiedzialność T UW PZUW ograniczona jest do jednego zdarzenia ubezpieczeniowego dla każdej karty.
3. T UW PZUW pokrywa również udokumentowane, poniesione przez Ubezpieczonego koszty:
 - 1) zakupu nowego portfela oraz koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów, na podstawie których można stwierdzić jego tożsamość, utraconych przez Ubezpieczonego wraz z gotówką pobraną z bankomatu albo terminala POS oraz
 - 2) wydania nowych kart, a także innych nie wymienionych w umowie ubezpieczenia nowych kart płatniczych, wydawanych przez Bank w miejsce utraconych przez Ubezpieczonego wraz z gotówką pobraną z bankomatu albo terminala POS,
 powstałe w wyniku rabunku objętego zdarzeniem ubezpieczeniowym, za który T UW PZUW ponosi odpowiedzialność, do wysokości 500 zł ponad sumę ubezpieczenia, przy czym odpowiedzialność T UW PZUW ograniczona jest do pokrycia kosztów powstałych w następstwie jednego zdarzenia ubezpieczeniowego dla każdej karty.
4. W granicach sumy ubezpieczenia T UW PZUW pokrywa również opłaty i prowizje obciążające rachunek posiadacza karty z tytułu wypłaty gotówki, która została następnie zrabowana, o ile T UW PZUW ponosi odpowiedzialność za to zdarzenie ubezpieczeniowe.
5. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zajścia zdarzeń ubezpieczeniowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (zwanej dalej „RP”) i poza jej granicami.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 4

T UW PZUW 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) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa posiadacza karty, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach

względem słuszności, przy czym przez winę posiadacza karty będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie będącą osobą prawną, należy rozumieć winę:

- a) w przedsiębiorstwach państwowych – dyrektora lub jego zastępców,
 - b) w spółkach z ograniczoną odpowiedzialnością i spółkach akcyjnych – członków zarządu lub prokurentów,
 - c) w spółkach komandytowych i komandytowo-akcyjnych – komplementariuszy lub prokurentów,
 - d) w spółkach jawnych – wspólników lub prokurentów,
 - e) w spółkach cywilnych – wspólników,
 - f) w spółkach partnerskich – partnerów lub członków zarządu lub prokurentów,
 - g) w spółdzielniach, fundacjach i stowarzyszeniach – członków zarządu;
- 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa użytkownika karty, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 4) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony, będący osobą fizyczną, pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 5) zaistniałe w wyniku zdarzenia nie noszącego znamion rabunku.

SUMA UBEZPIECZENIA

§ 5

Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności T UW PZUW i jest określona w Umowie.

OKRES UBEZPIECZENIA

§ 6

1. Okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego z tytułu posiadania danej karty rozpoczyna się z dniem wskazanym w umowie ubezpieczenia.
2. Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w tym zakresie.
3. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu posiadania danej karty:
 - 1) z dniem odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
 - 2) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia;
 - 3) z dniem upływu ważności karty;
 - 4) z dniem rozwiązania umowy o kartę;
 - 5) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z ochrony ubezpieczeniowej.
4. Ubezpieczający przekazuje Ubezpieczonemu tekst OWU na piśmie lub, za zgodą Ubezpieczonego, na innym trwałym nośniku, przed objęciem ochroną ubezpieczeniową.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 7

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym T UW PZUW udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. Składka ubezpieczeniowa jest ustalana w zależności od:
 - 1) wysokości sumy ubezpieczenia;

- 2) liczby kart wydanych oraz planowanych do wydania przez ubezpieczającego.
3. Składka ubezpieczeniowa jest płacona przez ubezpieczającego w wysokości i terminach określonych w umowie ubezpieczenia.
4. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.
5. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 8

1. Ustalenie wysokości szkody następuje na podstawie wartości operacji dokonanych przed utratą gotówki w wyniku rabunku.
2. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 2 i 3.
3. W przypadku operacji dokonanych na terytorium RP wysokość szkody ustalana jest według wartości nominalnej środków pieniężnych. W przypadku operacji dokonanych poza granicami RP wysokość szkody jest ustalana według wartości w złotych, jaką został obciążony przez Bank rachunek posiadacza karty z tytułu dokonania tych operacji.
4. Koszty, o których mowa w § 3 ust. 3, ustala się na podstawie dokumentów, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 2 i 3, przy czym kwoty wyrażone w walutach obcych są przeliczane na złote z zastosowaniem średniego kursu waluty obcej ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania, tj. w dniu podjęcia przez T UW PZUW decyzji o jego wypłacie.
5. Opłaty i prowizje, o których mowa w § 3 ust. 4, ustala się na podstawie dokumentów, o których mowa w § 12 ust. 1 pkt 2 i 3, z których wynika wysokość poniesionych przez posiadacza karty opłat i prowizji obciążających rachunek posiadacza karty z tytułu wypłaty gotówki, która została następnie została zrabowana, o ile T UW PZUW ponosi odpowiedzialność za to zdarzenie ubezpieczeniowe.
6. T UW PZUW wypłaca odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak od sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 3 ust. 3.
7. Odszkodowanie jest wypłacane w złotych.
8. T UW PZUW wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
9. Gdyby w terminie, o którym mowa w ust. 8, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności T UW PZUW albo wysokości odszkodowania 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 T UW PZUW powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 8.
10. T UW PZUW wypłaca odszkodowanie posiadaczowi karty, z zastrzeżeniem ust. 11.
11. T UW PZUW pokrywa koszty zakupu nowego portfela, wydania nowych dokumentów, o których mowa w § 3 ust. 3, temu Ubezpieczonemu, który utracił w wyniku rabunku portfel lub dokumenty i poniósł koszty zakupu nowego portfela i wydania nowych dokumentów.

OBOWIĄZKI UBEZPIECZAJĄCEGO I UBEZPIECZONEGO

§ 9

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, zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej i uzyskać informację o ubezpieczeniu.

§ 10

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, na wniosek T UW PZUW, ubezpieczający jest zobowiązany:
 - 1) potwierdzić imię i nazwisko posiadacza karty lub użytkownika karty;
 - 2) potwierdzić objęcie posiadacza karty lub użytkownika karty ochroną ubezpieczeniową wraz z podaniem daty tego objęcia oraz zakończenia ochrony ubezpieczeniowej – jeżeli dotyczy;
 - 3) wskazać daty i godziny operacji dokonanych przed utratą gotówki w wyniku rabunku;
 - 4) umożliwić przedstawicielowi T UW PZUW dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 5) udostępnić dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
2. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności T UW PZUW.

§ 11

1. Ubezpieczony jest zobowiązany powiadomić T UW PZUW o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego w ciągu 30 dni od dnia zajścia tego zdarzenia ubezpieczeniowego. Informacja o adresie oraz numerze telefonu, pod którymi należy powiadomić o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, jest podana 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, T UW PZUW może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło T UW PZUW ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Skutki braku zawiadomienia T UW PZUW o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie nastąpią, jeżeli T UW PZUW w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

POSTĘPOWANIE W RAZIE ZAJŚCIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

§ 12

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - 1) umożliwić przedstawicielowi T UW PZUW dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 2) dostarczyć T UW PZUW wypełniony Formularz zgłoszenia szkody oraz następujące dokumenty:
 - a) poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego, wydane przez Policję,
 - b) dowód dokonania wypłaty gotówki z bankomatu albo terminala POS – wydruk z bankomatu albo terminala POS lub zestawienie operacji z rachunku posiadacza karty, ze wskazaniem daty, godziny, miejsca wypłaty gotówki,
 - c) potwierdzające poniesione przez Ubezpieczonego koszty zakupu nowego portfela, koszty wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów, na podstawie których można stwierdzić jego tożsamość, a także koszty wydania

nowych kart i innych kart płatniczych, o których mowa w § 3 ust. 3 pkt 2, jeżeli dotyczy;

- 3) udostępnić inne dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
2. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW.
3. Formularze zgłoszenia szkody są dostępne w placówkach Banku i TUV PZUW oraz na stronie internetowej Banku.
4. Wypełniony Formularz zgłoszenia szkody wraz z dokumentami, o których mowa w ust. 1, należy przekazać do TUV PZUW na adres podany w tym Formularzu albo do innej jednostki TUV PZUW.
5. TUV PZUW zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przedłożonych przez Ubezpieczonego oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

§ 13

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów, w szczególności Ubezpieczony zobowiązany jest powiadomić Policję w ciągu 48 godzin o rabunku gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty oraz przedmiotów, o których mowa w § 3 ust. 3, jeżeli te przedmioty zostały zrabowane wraz z gotówką.
2. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczony jest zobowiązany zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.
3. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, TUV PZUW jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
4. TUV PZUW jest zobowiązany w granicach sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.

OBOWIĄZKI TUV PZUW

§ 14

TUV PZUW 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 TUV PZUW lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; 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 § 8 ust. 8 i 9 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie:
 - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
 - b) 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;

- 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, 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 TUV PZUW lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez TUV PZUW udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez TUV PZUW;
- 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 TUV PZUW oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania.

PODWÓJNA OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

§ 15

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

§ 16

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo złożenia reklamacji, przez którą rozumie się wystąpienie do TUV PZUW, w którym zgłaszane jest zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez TUV PZUW.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) pisemnie – przesyłką pocztową (w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe) pod adresem siedziby TUV PZUW: ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa, albo osobiście w siedzibie TUV PZUW;

- 2) ustnie – przez telefon, dzwoniąc pod numer 801 159 159, albo osobiście w siedzibie TUW PZUW do protokołu;
 - 3) elektronicznie – wysyłając e-mail na adres reklamacje@tuwpzuw.pl.
3. TUW PZUW rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, TUW PZUW przekazuje osobie, która wystąpiła z reklamacją informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 4. TUW PZUW udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a na wniosek występującego z reklamacją – pocztą elektroniczną.
 5. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń zgłoszonych trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą występującego w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację.
 6. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
 7. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 8. TUW PZUW przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla TUW PZUW do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy (więcej informacji można znaleźć na stronie: rf.gov.pl) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (więcej informacji można znaleźć na stronie: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
 9. 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.
 10. 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.
 11. W sprawach nieuregulowanych w OWU lub w umowie ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
 12. W relacjach z konsumentem TUW PZUW stosuje język polski.
 13. TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
 14. OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 sierpnia 2021 roku.