

# SZCZEGÓLNE WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA NIEUPRAWNIONEGO UŻYCIA KARTY DLA POSIADACZY I UŻYTKOWNIKÓW KART PŁATNICZYCH



## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia nieuprawnionego użycia karty dla posiadaczy i użytkowników kart płatniczych (zwane dalej „SWU”) mają zastosowanie do umowy generalnej 01/BPS/2019 (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 Gospodarstwa Krajowego (zwanym dalej „Bankiem” lub „ubezpieczającym”).
2. Ubezpieczony może żądać, by TUW PZUW udzielił mu informacji o postanowieniach zawartej umowy ubezpieczenia oraz SWU w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.

## DEFINICJE

### § 2

Przez użyte w SWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu, mające na celu wprowadzenie chaosu, zastraszanie ludności, dezorganizację życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- 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) **kradzież** – działanie polegające na zaborze (zabranii) karty posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty w celu przywłaszczenia z zamiarem trwałego pozbawienia ich możliwości dysponowania nią;
- 5) **miejsce zamieszkania** – miejsce określone przez adres, w którym posiadacz karty lub użytkownik karty przebywa z zamiarem stałego pobytu;
- 6) **nieuprawnione użycie karty** – użycie karty lub danych karty bez zgody posiadacza karty lub użytkownika karty, powodujące zmianę salda na rachunku posiadacza karty;
- 7) **numer PIN** – poufny numer identyfikacyjny dla karty;
- 8) **operacja** – płatność za towary lub usługi przy użyciu karty oraz wypłatę gotówki z bankomatu przy użyciu karty, powodującą zmianę salda na rachunku posiadacza karty, w tym płatności realizowane bez fizycznego użycia karty: transakcje internetowe, zamówienia telefoniczne, pocztowe oraz inne usługi dostępne przy użyciu karty;
- 9) **osoba działająca w imieniu lub na rzecz posiadacza karty** – osobę fizyczną upoważnioną przez posiadacza karty do odbioru z Banku oraz przechowywania kart posiadacza karty do momentu przekazania ich posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty;
- 10) **posiadacz karty** – osobę fizyczną, osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, która zawarła z ubezpieczającym umowę o kartę;
- 11) **rabunek** – działanie polegające na zaborze (zabranii) karty posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub użytkownika karty lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty, groźby jej natychmiastowego użycia lub z doprowadzeniem posiadacza karty lub użytkownika karty lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 12) **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;
- 13) **regulamin** – wewnętrzne regulacje Banku, dotyczące zasad wydawania i używania kart;
- 14) **rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej** – wystąpienie z umowy ubezpieczenia;
- 15) **szkoda** – uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego będący stratą rzeczywistą, z wyłączeniem utraconych korzyści;
- 16) **Ubezpieczony** – posiadacz karty, na rachunek którego ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia lub użytkownika karty w zakresie, o którym mowa w § 3 ust. 5, na rachunek którego ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia;
- 17) **umowa o kartę** – umowę zawartą przez Bank z posiadaczem karty, regulującą zasady korzystania z karty;
- 18) **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;
- 19) **zastrzeżenie karty** – wstrzymanie przez Bank możliwości dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 20) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – nieuprawnione użycie karty utraconej przez posiadacza karty lub użytkownika karty w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, powodujące obciążenie rachunku posiadacza karty;
- 21) **zestawienie operacji** – zestawienie zawierające informacje o operacjach dokonanych przy użyciu karty oraz o prowizjach i opłatach związanych z tymi operacjami.

## 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 wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, przed zgłoszeniem Bankowi faktu utraty karty w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, z tytułu operacji, za które odpowiedzialność ponosi Ubezpieczony zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, do wysokości kwoty, jaka obciąża z tego tytułu rachunek posiadacza karty, nie większej jednak niż suma ubezpieczenia.

3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4, zakresem ubezpieczenia objęte są tylko szkody powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty bez użycia numeru PIN albo bez złożenia podpisu przez posiadacza karty lub użytkownika karty.
  4. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty z użyciem numeru PIN tylko w przypadku, gdy:
    - 1) osoba trzecia zmusiła posiadacza karty lub użytkownika karty lub osobę działającą w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do ujawnienia numeru PIN poprzez dopuszczenie się aktu przemocy lub groźby użycia przemocy przeciwko posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty lub osobie działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty;
    - 2) zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w ciągu pierwszych sześciu godzin od momentu użycia przez posiadacza karty lub użytkownika karty numeru PIN w miejscu publicznym;
    - 3) utrata karty nastąpiła w wyniku dokonania rabunku lub kradzieży z włamaniem w miejscu zamieszkania bądź w siedzibie posiadacza karty lub w miejscu zamieszkania użytkownika karty.
  5. TUV 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 kartą 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 kartą, powstałe w wyniku rabunku, kradzieży lub zgubienia karty, objętych zdarzeniem ubezpieczeniowym, za które TUV PZUW ponosi odpowiedzialność, do wysokości 500 zł ponad sumę ubezpieczenia, przy czym odpowiedzialność TUV PZUW ograniczona jest do pokrycia kosztów powstałych w następstwie jednej utraty karty.
  6. W granicach sumy ubezpieczenia TUV PZUW pokrywa również opłaty i prowizje obciążające rachunek posiadacza karty w wyniku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, za które TUV PZUW ponosi odpowiedzialność.
  7. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zajścia zdarzeń ubezpieczeniowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (zwanej dalej „RP”) i poza jej granicami.
    - 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;
  - 4) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - 5) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa użytkownika karty, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności, powstałe w razie:
    - a) przechowywania przez niego karty razem z numerem PIN,
    - b) z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 pkt 1, udostępnienia przez niego karty lub numeru PIN osobom nieuprawnionym,
    - c) nie zgłoszenia przez niego niezwłocznie Bankowi utraty albo zniszczenia karty,
    - d) używania przez niego karty niezgodnie z zasadami określonymi w regulaminie;
  - 6) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony, będący osobą fizyczną, pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. TUV PZUW nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli posiadacz karty lub użytkownik karty, lub osoba działająca w imieniu lub na rzecz posiadacza karty pozostawiła kartę bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym.

## SUMA UBEZPIECZENIA

### § 5

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności TUV PZUW na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe związane z każdą utratą danej karty w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, zaistniałe w okresie ubezpieczenia i wynosi równowartość w złotych 50 euro 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 TUV PZUW decyzji o jego wypłacie.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### § 4

1. TUV PZUW nie odpowiada za szkody:
  - 1) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokoїв 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 posiadacza karty, chyba że w przypadku 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,

## 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 chwilą zastrzeżenia karty;
  - 5) z dniem rozwiązania umowy o kartę;

- 6) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z ochrony ubezpieczeniowej.
4. Ubezpieczający przekazuje Ubezpieczonemu tekst SWU na piśmie lub, za zgodą Ubezpieczonego, na innym trwałym nośniku, przed objęciem ochroną ubezpieczeniową.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

### § 7

1. Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w którym TUV 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 w wyniku nieuprawnionego użycia karty.
2. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 13 ust. 1 pkt 3 i 4.
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. 5, ustala się na podstawie dokumentów, o których mowa w § 13 ust. 1 pkt 3 i 4, 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 TUV PZUW decyzji o jego wypłacie.
5. Opłaty i prowizje, o których mowa w § 3 ust. 6, ustala się na podstawie dokumentów, o których mowa w § 13 ust. 1 pkt 3 i 4, z których wynika wysokość poniesionych przez posiadacza karty opłat i prowizji obciążających rachunek posiadacza karty w wyniku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, za które TUV PZUW ponosi odpowiedzialność.
6. TUV PZUW wypłaca odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak od sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem § 3 ust. 5.
7. Odszkodowanie jest wypłacane w złotych.
8. TUV 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 TUV 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 TUV PZUW powinien wypłacić w terminie przewidzianym w ust. 8.

10. TUV PZUW wypłaca odszkodowanie posiadaczowi karty, z zastrzeżeniem ust. 11.
11. TUV PZUW pokrywa koszty zakupu nowego portfela, wydania nowych dokumentów, o których mowa w § 3 ust. 5, temu Ubezpieczonemu, który utracił w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia 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. Ubezpieczony jest obowiązany do:
  - 1) podejmowania niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń karty;
  - 2) przechowywania karty i ochrony numeru PIN z zachowaniem należytej staranności oraz do zachowania środków bezpieczeństwa mających na celu zapobieżenie wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 3) nie przechowywania karty razem z numerem PIN;
  - 4) nie udostępniania osobom nieuprawnionym karty i numeru PIN;
  - 5) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty albo zniszczenia karty.
2. Ubezpieczony jest zobowiązany do używania karty zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie.
3. W razie niedopełnienia przez Ubezpieczonego umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2, TUV PZUW nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

### § 11

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, na wniosek TUV PZUW, ubezpieczający jest zobowiązany:
  - 1) potwierdzić ważność karty na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 2) potwierdzić imię i nazwisko posiadacza karty lub użytkownika karty;
  - 3) potwierdzić objęcie posiadacza karty lub użytkownika karty ochroną ubezpieczeniową wraz z podaniem daty tego objęcia oraz zakończenia ochrony ubezpieczeniowej, jeżeli dotyczy;
  - 4) wskazać datę i godzinę dokonania operacji, będących skutkiem nieuprawnionego użycia karty;
  - 5) potwierdzić przyjęcie zawiadomienia o utracie albo zniszczeniu karty;
  - 6) wskazać datę i godzinę zastrzeżenia karty;
  - 7) umożliwić przedstawicielowi TUV PZUW dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
  - 8) udostępnić dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.

2. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW.

## § 14

### § 12

1. Ubezpieczający lub Ubezpieczony jest zobowiązany powiadomić TUV PZUW o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego w ciągu 45 dni od dnia powzięcia wiadomości o zdarzeniu ubezpieczeniowym. 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, TUV PZUW może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło TUV PZUW ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Skutki braku zawiadomienia TUV PZUW o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli TUV 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

### § 13

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:
  - 1) powiadomić Policję w ciągu 48 godzin o rabunku albo kradzieży karty oraz przedmiotów, o których mowa w § 3 ust. 5, jeżeli te przedmioty zostały zrabowane lub skradzione wraz z kartą;
  - 2) umożliwić przedstawicielowi TUV PZUW dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
  - 3) dostarczyć TUV PZUW wypełniony Formularz zgłoszenia szkody oraz następujące dokumenty:
    - a) wyciąg lub zestawienie operacji z rachunku posiadacza karty, ze wskazaniem operacji dokonanych bez zgody i wiedzy posiadacza karty lub użytkownika karty,
    - b) poświadczenie o zgłoszeniu zdarzenia ubezpieczeniowego, wydane przez Policję, w przypadku rabunku albo kradzieży karty,
    - c) dokumenty 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. 5 pkt 2, jeżeli dotyczy;
  - 4) udostępnić, na wniosek TUV PZUW, inne dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
2. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 1, jest konieczne do ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW.
3. Formularze zgłoszenia szkody są dostępne w placówkach Banku 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.

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
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

### § 15

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

### § 16

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

### § 17

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu przysługuje prawo złożenia reklamacji, przez którą rozumie się każde wystąpienie do TUV Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych, w którym zgłaszane jest zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
2. Reklamację można złożyć:
  - 1) pisemnie – przesyłką pocztową (w rozumieniu ustawy „Prawo pocztowe”) na adres ul. Ogrodowa 58, 00-876 Warszawa, albo osobiście w siedzibie TUV Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych;
  - 2) ustnie – przez telefon, dzwoniąc pod numer 801 159 159 lub 22 308 35 04, albo osobiście w siedzibie TUV Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych;
  - 3) elektronicznie – na adres reklamacje@tuwpzuw.pl.

3. TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli TUV Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych nie będzie w stanie odpowiedzieć w ciągu 30 dni, poinformuje:
  - 1) o przyczynie przedłużenia terminu;
  - 2) jakie okoliczności pozostały do ustalenia, w celu pełnego rozpatrzenia sprawy;
  - 3) jaki jest nowy termin udzielenia odpowiedzi – termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym wpłynęła reklamacja.
4. TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych odpowiada na reklamację:
  - 1) w formie pisemnej lub
  - 2) pocztą elektroniczną – na wniosek osoby (podmiotu), która złożyła reklamację.
5. Jeśli po rozpatrzeniu reklamacji TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych:
  - 1) nie uwzględniło zgłoszonych roszczeń lub
  - 2) uwzględniło roszczenia, ale w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację nie wykonało czynności, do których się zobowiązało– osoba fizyczna, która złożyła reklamację, może napisać wniosek w tej sprawie do Rzecznika Finansowego.
6. Osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia ma prawo wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego.
7. Ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta
8. Reklamacje rozpatrują komórki, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
9. Pozew w sprawach, które wynikają z umów, można złożyć do sądu:
  - 1) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego albo
  - 2) właściwego dla miejsca zamieszkania (lub siedziby) ubezpieczającego, ubezpieczonego lub jego spadkobiercy, uprawnionego z umowy lub jego spadkobiercy.
10. TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrzenia sporów, jest Rzecznik Finansowy (więcej informacji można znaleźć na stronie: rf.gov.pl) oraz Komisja Nadzoru Finansowego (więcej informacji można znaleźć na stronie: knf.gov.pl).
11. W sprawach nieuregulowanych w warunkach lub w umowie ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
12. W relacjach z konsumentem TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych stosuje język polski.
13. TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.