



KARTA PRODUKTU DO GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA PODRÓŻNEGO DLA POSIADACZY I UŻYTKOWNIKÓW KART KREDYTOWYCH PEKAO VISA INFINITE

Karta Produktu ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie i pomóc w zrozumieniu cech produktu. Decyzję o skorzystaniu z ochrony ubezpieczeniowej należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, przede wszystkim z Ogólnymi warunkami grupowego ubezpieczenia podróznego dla posiadaczy i użytkowników kart kredytowych Pekao Visa Infinite, ustalonych uchwałą nr UZ/263/2023 z dnia 12 września 2023 r. Zarządu PZU SA (zwanymi dalej: OWU), w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu oraz prawach i obowiązkach Ubezpieczyciela, Ubezpiezonego i Ubezpieczającego.

PODSTAWOWE DANE DOTYCZĄCE UBEZPIECZENIA

Zakład Ubezpieczeń:

Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009831, o kapitale zakładowym 86 352 300 złotych wpłaconym w całości (dalej: PZU SA).

Ubezpieczający:

Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

Ubezpieczony:

- 1) posiadacz karty Visa Infinite;
- 2) użytkownik karty Visa Infinite;
- 3) małżonek lub partner życiowy posiadacza lub użytkownika karty – zwany współubezpieczonym;
- 4) dzieci posiadacza lub użytkownika karty – własne, przysposobione, pozostające pod opieką lub przyjęte na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego, które nie ukończyły 25 roku życia i pozostają na utrzymaniu posiadacza lub użytkownika karty – zwane współubezpieczonymi.

Współubezpieczeni wymienieni w pkt 3 i 4 są uprawnieni do świadczeń w przypadku podróży odbywanej jednocześnie z posiadaczem lub użytkownikiem karty, do tego samego miejsca przeznaczenia co posiadacz lub użytkownik karty. Wszelkie zasady świadczenia ochrony ubezpieczeniowej i realizacji świadczeń w stosunku do posiadaczy i użytkowników kart mają zastosowanie do współubezpieczonych, za wyjątkiem ubezpieczenia gotówki wypłaconej z bankomatu lub terminala POS, które obejmuje ubezpieczenie gotówki wypłaconej jedynie przy użyciu karty kredytowej Pekao Visa Infinite.

TYP UMOWY UBEZPIECZENIA:

Umowa grupowego ubezpieczenia zawarta pomiędzy PZU SA a Bankiem Pekao S.A.

PRZEDMIOT I ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ:

W ramach pakietu ubezpieczenia podróznego oferowany jest poniższy zakres:

- 1) ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) obejmuje śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku lub trwały uszczerbek na zdrowiu w wyniku nieszczęśliwego wypadku, ataku epilepsji, nagłego omdlenia z przyczyny innej niż choroba przewlekła;

- 2) ubezpieczenie kosztów leczenia obejmuje koszty leczenia, w tym hospitalizację i leczenie ambulatoryjne, transport medyczny na wypadek nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku, zaostrzenia lub powikłania choroby przewlekłej lub choroby będącej przyczyną hospitalizacji;
- 3) ubezpieczenie assistance obejmuje m.in. transport ubezpieczonego do kraju stałego zamieszkania, pokrycie kosztów poszukiwania i ratownictwa, świadczenie z tytułu hospitalizacji, pomoc prawną;
- 4) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) obejmuje szkody na osobie lub szkody rzeczowe wyrządzone osobie trzeciej, również w wyniku rażącego niedbalstwa w trakcie wykonywania czynności życia prywatnego w podróży;
- 5) ubezpieczenie rezygnacji z podróży obejmuje zwrot kosztów związanych z anulowaniem podróży w ramach zorganizowanego wypoczynku lub anulowanie biletu w związku np. z chorobą, nieszczęśliwym wypadkiem, utratą pracy;
- 6) ubezpieczenie bagażu podróznego, w tym sprzętu sportowego, od utraty, opóźnienia obejmuje:
 - a) uszkodzenie, utratę bagażu, sprzętu sportowego w wyniku kradzieży, rabunku, zdarzenia losowego,
 - b) opóźnienie w dostarczeniu bagażu, sprzętu sportowego i pokrycie kosztów związanych z zakupem artykułów pierwszej potrzeby, wynajmu sprzętu sportowego,
 - c) ubezpieczenie opóźnienia podróży albo rezygnacji z podróży na skutek opóźnienia środka transportu obejmuje:
 - a) pokrycie kosztów posiłków, zakwaterowania w związku z opóźnieniem środka transportu lub
 - b) pokrycie kosztów rezygnacji z podróży,
 - d) ubezpieczenie przerwania, skrócenia podróży obejmuje zwrot kosztów związanych ze skróceniem lub przerwaniem podróży, w tym koszty dodatkowego zakwaterowania i transport,
 - e) ubezpieczenie udziału własnego z tytułu uszkodzenia wynajętego pojazdu osobowego obejmuje zwrot kosztów ubezpieczonego w związku z uszkodzeniem pojazdu, w tym uszkodzenie jego opon lub szyb lub jego kradzież,
 - f) ubezpieczenie gotówki wypłaconej z bankomatu lub terminala POS obejmuje utratę gotówki wypłaconej przy użyciu karty Visa Infinite w wyniku kradzieży, rabunku.

W ramach ubezpieczenia NNW, ubezpieczenia kosztów leczenia, ubezpieczenia assistance, ubezpieczenia OC, ubezpieczenia bagażu podróznego, w tym sprzętu sportowego od utraty, opóźnienia, ubezpieczenia rezygnacji z podróży, ubezpieczenia przerwania, skrócenia podróży świadczona jest ochrona na wypadek zdarzeń będących następstwem rekreacyjnego lub wyczynowego uprawiania sportów oraz sportów wysokiego ryzyka.

SKŁADKA ZA UBEZPIECZENIE

Składkę opłaca Bank jako ubezpieczający za każdego posiadacza karty i użytkownika karty, za każdy miesięczny okres ubezpieczenia. Koszt składki ubezpieczeniowej ponosi w całości Bank.

OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest ubezpieczonemu będącemu posiadaczem lub użytkownikiem karty z dniem aktywacji karty przez posiadacza lub użytkownika karty, jednak nie wcześniej niż od dnia 4 listopada 2023 r.

Okres ubezpieczenia w stosunku do danego ubezpieczonego wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i podlega automatycznemu przedłużeniu

na kolejne miesięczne okresy ubezpieczenia odpowiadające miesiącom kalendarzowym, przy czym pierwszy okres ubezpieczenia:

- 1) dla ubezpieczonych, którzy aktywowali karty do dnia 4 listopada 2023 r. – rozpoczyna się 4 listopada 2023 r. i trwa do 30 listopada 2023 r.;
- 2) dla pozostałych ubezpieczonych – rozpoczyna się z dniem aktywacji karty i trwa do końca miesiąca kalendarzowego, w którym aktywowano kartę.

Początek ochrony ubezpieczeniowej jest zależny od rodzaju ubezpieczenia:

- 1) w ubezpieczeniu NNW, w ubezpieczeniu OC, ubezpieczeniu kosztów leczenia, ubezpieczeniu assistance, ubezpieczeniu bagażu podróжного, w tym sprzętu sportowego, od utraty lub opóźnienia, ubezpieczeniu przerwania, skrócenia podróży, ubezpieczeniu gotówki wypłaconej z bankomatu lub terminala POS – od przekroczenia granicy kraju stałego zamieszkania do momentu zakończenia podróży tj. powrotnego przekroczenia granicy kraju stałego zamieszkania, przy czym w razie podróży odbywanej samolotem albo statkiem żegluga morskiej albo statkiem żegluga śródlądowej, od momentu rozpoczęcia podróży przez ubezpieczonego, za który uważa się wejście ubezpieczonego na pokład samolotu albo statku żegluga morskiej albo statku żegluga śródlądowej do momentu zakończenia podróży, za który uważa się opuszczenie przez ubezpieczonego pokładu samolotu albo statku żegluga morskiej, albo statku żegluga śródlądowej na terenie kraju stałego zamieszkania bądź przekroczenie granicy kraju stałego zamieszkania innym środkiem transportu;
- 2) w ubezpieczeniu opóźnienia podróży albo rezygnacji z podróży z powodu opóźnienia, ubezpieczeniu udziału własnego z tytułu uszkodzenia wynajętego pojazdu osobowego – od momentu opuszczenia przez ubezpieczonego domu z zamiarem udania się w podróż, do chwili powrotu ubezpieczonego do domu po zakończeniu podróży;
- 3) w ubezpieczeniu rezygnacji z podróży – od dnia rezerwacji lub opłacenia zorganizowanego wypoczynku oraz od dnia rezerwacji lub zakupu biletu, do momentu rozpoczęcia podróży za granicę kraju stałego zamieszkania.

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:

- 1) z dniem odstąpienia przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia;
 - 2) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym nastąpiło rozwiązanie umowy ubezpieczenia;
 - 3) z dniem rozwiązania umowy o kartę;
 - 4) z dniem śmierci ubezpieczonego;
 - 5) z dniem upływu ważności karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez Bank w miejsce tej karty nowej karty w ramach tej samej umowy o kartę;
 - 6) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym została zastrzeżona karta, z wyłączeniem przypadku wydania przez Bank w miejsce tej karty nowej karty w ramach tej samej umowy o kartę;
 - 7) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym posiadacz lub użytkownik karty złożył oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej;
 - 8) z upływem sześćdziesiątego dnia danej podróży.
- Pełna informacja o początku i końcu ochrony ubezpieczeniowej znajduje się w § 50 OWU.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

Istnieją sytuacje, w których PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za zaistniałe wypadki ubezpieczeniowe:

- 1) w ubezpieczeniu NNW z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są m.in. następstwa wypadków ubezpieczeniowych, jeżeli te wypadki powstały:
 - a) w wyniku zatrucia spowodowanego spożywaniem alkoholu lub używaniem środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych, w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,

- b) w wyniku udziału ubezpieczonego w bójkach, z wyjątkiem działania w obronie koniecznej,
 - c) w związku z umyślnym popełnieniem albo usiłowaniem popełnienia przez ubezpieczonego przestępstwa lub umyślnego samookaleczenia,
 - d) w związku z popełnieniem przez ubezpieczonego samobójstwa;
- 2) w ubezpieczeniu kosztów leczenia i usług assistance z odpowiedzialności PZU SA wyłączone są koszty leczenia, które powstały z tytułu lub w następstwie m.in.:
 - a) leczenia chorób przewlekłych,
 - b) zaburzeń psychicznych, zaburzeń zachowania, w tym nerwic,
 - c) leczenia chorób przenoszonych drogą płciową, AIDS, leczenia stanów związanych z nosicielstwem wirusa HIV,
 - d) leczenia sanatoryjnego, profilaktyki, helioterapii, medycyny niekonwencjonalnej i zabiegów ze wskazań estetycznych,
 - e) przerwania ciąży, sztucznego zapłodnienia lub każdego innego leczenia bezpłodności lub ograniczonej płodności, w tym kosztów środków antykoncepcyjnych, testów ciążowych;
 - 3) w ubezpieczeniu OC PZU SA nie odpowiada m. in. za szkody:
 - a) wyrządzone przez ubezpieczonego osobom bliskim ubezpieczonego,
 - b) polegające na zapłacie następujących należności pieniężnych: kar pieniężnych, kar umownych, grzywien sądowych, kar administracyjnych, podatków lub innych należności publicznoprawnych,
 - c) wynikające z posiadania, kierowania, używania lub uruchamiania jakichkolwiek pojazdów silnikowych, statków powietrznych, statków wodnych (za wyjątkiem małych jednostek pływających), samobieżnych maszyn roboczych i rolniczych;
 - 4) w ubezpieczeniu rezygnacji z podróży PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe m. in. w wyniku:
 - a) ciąży i wszystkich jej konsekwencji i komplikacji, przerwania ciąży, porodu, poronienia,
 - b) umyślnego działania ubezpieczonego lub współuczestnika podróży,
 - c) zaburzeń psychicznych, zaburzeń zachowania, w tym nerwic ubezpieczonego lub współuczestnika podróży;
 - 5) w ubezpieczeniu bagażu podróжного, w tym sprzętu sportowego, od utraty, opóźnienia PZU SA nie odpowiada m.in. za szkody:
 - a) powstałe w przedmiotach pozostawionych bez opieki,
 - b) powstałe na skutek konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia przez organa celne lub inne władze państwowe,
 - c) powstałe wskutek kradzieży bez włamania,
 - d) związane z opóźnieniem w dostarczeniu bagażu podróжного oraz sprzętu sportowego w podróży po powrocie ubezpieczonego do kraju stałego zamieszkania;
 - 6) w ubezpieczeniu opóźnienia podróży albo rezygnacji z podróży z powodu opóźnienia PZU SA nie ponosi odpowiedzialności za wypadki ubezpieczeniowe:
 - a) powstałe wskutek zaniedbania ze strony zawodowego przewoźnika,
 - b) powstałe w przypadku lotów czarterowych, przewozów czarterowych,
 - c) wynikające ze strajku pracowniczego, o którym informacja została podana do wiadomości publicznej w środkach masowego przekazu przed zakupem podróży zakupem zorganizowanego wypoczynku lub biletu przez ubezpieczonego;
 - 7) w ubezpieczeniu przerwania, skrócenia podróży odpowiedzialność PZU SA jest wyłączona w przypadku:
 - a) konfiskaty, przywłaszczenia, nacjonalizacji, zarekwirowaniu lub zniszczeniu środków transportu, które dokonano na polecenie właściwych władz,
 - b) katastrof, w wyniku których nastąpiło skażenie jądrowe, chemiczne, promieniowanie radioaktywne, jonizujące,
 - c) zdarzeń, za które odpowiedzialność ponosi organizator wypoczynku;
 - 8) w ubezpieczeniu udziału własnego z tytułu uszkodzenia wynajętego pojazdu osobowego PZU SA nie ponosi m.in. odpowiedzialności:
 - a) w sytuacjach naruszających warunki najmu pojazdu osobowego określone umową,

- b) wobec pojazdów osobowych zabytkowych i nieprodukowanych od co najmniej 10 lat licząc na dzień rozpoczęcia najmu,
- c) wobec pojazdów osobowych wynajętych na potrzeby wyścigów, prób zręcznościowych lub szybkościowych, rajdów, treningów lub imprez masowych, jazd terenowych poza drogą rozumianą zgodnie z przepisami prawa państwa, na terytorium którego pojazd osobowy został wynajęty, jazd demonstracyjnych, konkursów lub treningów do tych rajdów;
- 9) w ubezpieczenie gotówki wypłaconej z bankomatu lub terminala POS PZU SA nie odpowiada za szkody:
 - a) 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,
- b) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
- c) powstałe z winy umyślnej osoby bliskiej ubezpieczonego lub współuczestnika podróży.

Pełna lista wyłączeń znajduje się w poniższych zapisach OWU: § 4, § 13, § 14, § 18, § 23, § 29, § 34, § 38, § 43, § 47.

REALIZACJA ŚWIADCZEŃ PRZEZ PZU SA

Świadczenia z tytułu ubezpieczenia:

Świadczenia realizowane są do wysokości sum ubezpieczenia, sumy gwarancyjnej i limitów odpowiedzialności ustalonych dla danego ubezpieczenia.

Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia suma gwarancyjna limity odpowiedzialności
Ubezpieczenie NNW: 100% śmierć, % trwałego uszczerbku na zdrowiu zgodnie z tabelą § 8 OWU	45.000 Euro
Ubezpieczenie kosztów leczenia i usługi assistance, w tym: <ul style="list-style-type: none"> – transport zwłok, – hospitalizacja, – zakwaterowanie na czas rekonwalescencji, – wizyta osoby bliskiej, – pomoc prawna, – zwrot kosztów wyrobienia nowych dokumentów, – pomoc w przypadku kradzieży, utraty, zagubienia, zniszczenia kluczy, w tym interwencja ślusarza, dorobienie kluczy, wymiana zamka 	6.000.000 Euro: 4.500 Euro 500 Euro 150 Euro/ dobę – maks.10 dób 150 Euro/ dobę – maks. 10 dób 50.000 Euro 120 Euro 110 Euro na każdą usługę
Ubezpieczenie OC	500.000 Euro
Ubezpieczenie rezygnacji z podróży	10.000 Euro
Ubezpieczenie bagażu podróżnego, w tym sprzętu sportowego, od utraty, opóźnienia: <ul style="list-style-type: none"> – bagaż podróżny, – sprzęt sportowy, – opóźnienie bagażu, – wynajem sprzętu sportowego z powodu opóźnienia w dostarczeniu sprzętu sportowego lub jego utraty, zniszczenia 	5.000 Euro 1.000 Euro 375 Euro 150 Euro
Ubezpieczenia opóźnienia podróży albo rezygnacji z podróży z powodu opóźnienia: <ul style="list-style-type: none"> – opóźnienie podróży, – rezygnacja z podróży z powodu opóźnienia 	500 Euro 10.000 Euro
Ubezpieczenie przerwania, skrócenia podróży	10.000 Euro
Ubezpieczenie udziału własnego z tytułu uszkodzenia wynajętego pojazdu osobowego	50.000 Euro
Ubezpieczenie gotówki wypłaconej z bankomatu lub terminala POS	600 Euro

W przypadku gdy ubezpieczony sam ponosi koszty z tytułu wypadku ubezpieczeniowego objętego ubezpieczeniem, zwrot tych kosztów przez PZU SA następuje do wysokości faktycznie poniesionych przez ubezpieczonego kosztów udokumentowanych stosownym rachunkiem, fakturą, dowodem zapłaty, nie więcej niż do wysokości sumy ubezpieczenia, sumy gwarancyjnej lub limitu odpowiedzialności ustalonego dla danego zakresu ubezpieczenia.

Wypłata świadczeń, w tym zwrot kosztów poniesionych przez ubezpieczonego poza granicami Polski następuje na terytorium Polski w złotych według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu ustalenia wysokości świadczenia lub wysokości kosztów do zwrotu.

Nie dotyczy to kosztów zwracanych bezpośrednio za granicą wystawcom rachunków.

W przypadku ubezpieczenia OC świadczenia mogą być wypłacane w formie jednorazowej lub w formie renty.

PODMIOT UPRAWNIONY DO OTRZYMANIA ŚWIADCZENIA Z UMOWY UBEZPIECZENIA

Ubezpieczony a w przypadku jego śmierci – uposażony lub osoba uprawniona do otrzymania świadczenia.

ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA WYPADKU UBEZPIECZENIOWEGO

W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego związanego z ubezpieczeniem kosztów leczenia lub usług assistance, ubezpieczony albo osoba występująca w jego imieniu zobowiązani są:

- 1) przed podjęciem działań we własnym zakresie – niezwłocznie zgłosić telefonicznie wniosek o pomoc do Centrum Pomocy;
- 2) wyjaśnić pracownikowi Centrum Pomocy okoliczności, w jakich ubezpieczony się znajduje i jakiej pomocy potrzebuje oraz podać imię i nazwisko ubezpieczonego lub inne dane niezbędne do identyfikacji ubezpieczonego i dostępne informacje niezbędne do udzielenia pomocy.

W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego związanego z ubezpieczeniem OC ubezpieczony (lub osoba występująca w jego imieniu) zobowiązany jest powiadomić Centrum Pomocy – niezwłocznie o zajściu wypadku ubezpieczeniowego, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia zajścia tego wypadku i stosować się do zaleceń Centrum Pomocy,

Numery do Centrum Pomocy:

- jeśli kontakt następuje z terytorium RP należy dzwonić pod numer telefonu 801 182 007,
- jeśli kontakt następuje spoza terytorium RP należy dzwonić pod numer telefonu (+48) 22 505 11 55.

W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego związanego z pozostałymi ubezpieczeniami określonymi w OWU ubezpieczony zgłasza wystąpienie wypadku ubezpieczeniowego do PZU SA:

- telefonicznie, na numer podany powyżej lub
- mailowo na adres: kontakt@pzu.pl lub
- pisemnie na adres: Kancelaria Grupy PZU, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa.

Pełna informacja w tym zakresie znajduje się OWU.

ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, SKARGI LUB ZAŻALEŃ

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone:
 - 1) na piśmie – osobiście albo wysłane 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) na piśmie – wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
 - 3) ustnie – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - 4) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
3. PZU SA rozpatruje reklamację, skargę lub zażalenie i udziela nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególności 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:
- 1) w przypadku, gdy klientem jest osoba fizyczna – na piśmie, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną 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.
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.
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

PRAWO DO REZYGNACJI Z OCHRONY

Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie za pośrednictwem ubezpieczającego poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji w formie pisemnej lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, jeżeli zostały w tym celu udostępnione przez ubezpieczającego.

W przypadku rezygnacji z ubezpieczenia ochrona wygasa z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym zostało złożone oświadczenie o rezygnacji. Ubezpieczony nie ponosi żadnych kosztów z tytułu rezygnacji z ubezpieczenia.

OPODATKOWANIE ŚWIADCZEŃ

Opodatkowanie świadczeń z tytułu umowy ubezpieczenia regulują przepisy o podatku dochodowym od osób fizycznych (ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych).