

KARTA INFORMACYJNA

DOKUMENT ZAWIERAJĄCY INFORMACJE O PRODUKCIE UBEZPIECZENIOWYM MOJA KARTA Z OCHRONĄ PZU

W Karcie Informacyjnej zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Moja karta z ochroną PZU. **Karta Informacyjna nie jest elementem umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym.** Karta Informacyjna została przygotowana przez ING Bank Śląski S.A. we współpracy z PZU SA i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz pomóc w zrozumieniu cech produktu. Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz informacje dotyczące umowy ubezpieczenia podane są w Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU).

Decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym dokładnym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, przede wszystkim z OWU Moja karta z ochroną PZU, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.

Jeśli informacje dotyczące produktu ubezpieczeniowego zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia „Moja karta z ochroną PZU” lub Karcie Informacyjnej lub Karcie Produktu Ubezpieczeniowego są dla Państwa niejasne, albo istnieją wątpliwości, czy produkt jest dla Państwa odpowiedni, prosimy skorzystać z usług profesjonalnego doradcy w Banku, który udzieli Państwu pomocy.

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ

Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009831, NIP: 526-025-10-49, o kapitale zakładowym w wysokości 86.352.300 zł, wpłaconym w całości.

AGENT UBEZPIECZENIOWY/DYSTRYBUTOR UBEZPIECZENIOWY/BANK

Przy zawieraniu umów ubezpieczenia z PZU SA, w tym umów zawieranych za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pośredniczy Agent ubezpieczeniowy:

ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym zarejestrowanym i opłaconym w wysokości 130 100 000 zł, NIP: 634-013-54-75, nr Agenta RAU **11171261/A**.

Treść Pełnomocnictw udzielonych Agentowi Ubezpieczeniowemu przez Zakłady Ubezpieczeń umieszczona jest na stronie internetowej banku:

www.ing.pl, w zakładce Ubezpieczenia.

Adres strony internetowej, na której dostępny jest rejestr pośredników ubezpieczeniowych:

https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/szukajAgentu.xhtml

W celu sprawdzenia wpisu do rejestru należy:

- w polu „Numer Agenta” wpisać: **11171261/A**
 - w polu „Nazwa Agenta” wpisać: ING
- a następnie wcisnąć przycisk „Wyślij zapytanie”.

ING Bank Śląski S.A. działa na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., PZU Życie SA, PZU SA, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

W związku zawarciem umowy ubezpieczenia, Agent ubezpieczeniowy otrzymuje prowizję uwzględnioną w składce ubezpieczeniowej.

UBEZPIECZAJĄCY/ UBEZPIECZONY

Osoba fizyczna będąca Klientem detalicznym ING Banku Śląskiego S.A. – posiadacz karty płatniczej do rachunku (karty debetowej) lub karty przedpłaconej wydanej przez ING Bank Śląski S.A., w tym również karty wirtualnej

TYP UMOWY UBEZPIECZENIA

Indywidualna Umowa ubezpieczenia, (Dział II, grupa 8, 9, 13, 16) Ustawy o działalności ubezpieczeniowej).

Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko przez osobę, która jest posiadaczem karty debetowej ING Banku Śląskiego S.A. Nie ma możliwości odrębnego zawarcia umowy ubezpieczenia przez osobę nie będącą posiadaczem ww. karty debetowej.

WARIANTY UBEZPIECZENIA

Wariant I

- Nieuprawnione użycie karty
- Gotówka pobrana z bankomatu i terminala POS
- Rzeczy osobiste (nie obejmuje telefonu)
- Transakcje (w formie przelewu za pośrednictwem Internetu, przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK)

Wariant II

- Nieuprawnione użycie karty
- Gotówka pobrana z bankomatu i terminala POS
- Rzeczy osobiste (w tym telefon)
- Transakcje (w formie przelewu za pośrednictwem Internetu, przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK)

Wariant III

- Nieuprawnione użycie karty
- Gotówka pobrana z bankomatu i terminala POS
- Rzeczy osobiste (w tym telefon)
- Transakcje (w formie przelewu za pośrednictwem Internetu, przy użyciu karty lub przy użyciu BLIK)
- Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym

ZAKRES UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie	Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek
Nieuprawnione użycie karty	<p>zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w ciągu 72 godzin przed zgłoszeniem bankowi faktu utraty:</p> <ul style="list-style-type: none">• karty w wyniku rabunku, kradzieży lub zgubienia – w przypadku karty debetowej i przedpłaconej• danych dotyczących karty (<i>numer karty, data ważności karty, kod CVV2</i>) w wyniku rabunku albo kradzieży – w przypadku karty wirtualnej. <p>nieuprawnionego użycia karty z użyciem numeru PIN tylko w przypadku, gdy:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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;• zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniało w ciągu pierwszych sześciu godzin od momentu użycia przez posiadacza karty lub użytkownika karty numeru PIN w miejscu publicznym;• utrata karty nastąpiła w wyniku dokonania rabunku lub kradzieży z włamaniem w miejscu ubezpieczenia
Gotówka pobrana z bankomatu i terminala POS	<ul style="list-style-type: none">• zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w ciągu 24 godzin od momentu pobrania gotówki z bankomatu i terminala POS przy użyciu karty, w tym karty zainstalowanej w telefonie lub przy użyciu BLIK,;• zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jej granicami.
Rzeczy osobiste	<ul style="list-style-type: none">• szkody związane z kradzieżą lub rabunkiem rzeczy osobistych takich jak: portfel, portmonetka, torebka, teczka, dokumenty, karty płatnicze oraz telefon.• szkody wynikające z braku dostarczenia towaru lub dostarczenia wadliwego towaru lub towaru niezgodnego z zamówieniem, zakupionego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, za które płatność została zrealizowana przy użyciu karty, przy użyciu BLIK lub w formie przelewu za pośrednictwem Internetu
Transakcje	<ul style="list-style-type: none">• gdy w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego lub posiadanym mieniem służącym wykonywaniu czynności życia prywatnego, w następstwie czynu niedozwolonego (odpowiedzialność cywilna deliktowa) ubezpieczony jest zobowiązany do naprawienia szkody na osobie lub szkody rzeczowej wyrażonej osobie trzeciej• ochrona za szkody będące następstwem zdarzenia ubezpieczeniowego na terytorium Polski, w szczególności szkody wyrządzone:<ul style="list-style-type: none">– wskutek posiadania lub użytkowania nieruchomości łącznie ze szkodami wodno-kanalizacyjnymi,– wskutek posiadania lub użytkowania ruchomości, w tym urządzeń gospodarstwa domowego, roweru, wózka inwalidzkiego,– przez posiadane zwierzęta domowe,– wskutek amatorskiego uprawiania sportu.

SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

Składka ubezpieczeniowa za miesięczny okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej opłacana jest miesięcznie, w miesiącu kalendarzowym poprzedzającym miesiąc, w którym ma być udzielona ochrona ubezpieczeniowa, w terminie określonym w umowie ubezpieczenia.

- Wariant I – 3 zł
- Wariant II – 6 zł,
- Wariant III – 12 zł

OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Umowę ubezpieczenia zawiera się na czas nieokreślony z miesięcznymi okresami udzielanej ochrony ubezpieczeniowej odpowiadającym miesiącom kalendarzowym. Nie zapłacenie składki ubezpieczeniowej za miesięczny okres ochrony ubezpieczeniowej powoduje, że PZU SA nie będzie za taki okres udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

Umowę ubezpieczenia na odległość zawiera się na podstawie wniosku Ubezpieczającego złożonego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Umowę ubezpieczenia na odległość uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia przez PZU SA przyjęcia wniosku. Odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Ubezpieczający aktywował kartę i zapłacił składkę ubezpieczeniową. Jeżeli chociażby jeden z tych warunków nie został spełniony, okres odpowiedzialności PZU SA rozpoczyna się od następnego miesiąca, w którym warunki te zostały spełnione.

W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy jednoczesnej obecności Ubezpieczającego i Banku odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Ubezpieczający spełnił łącznie następujące warunki: złożył wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, aktywował kartę i zapłacił składkę ubezpieczeniową. Jeżeli chociażby jeden z tych warunków nie został spełniony, okres odpowiedzialności PZU SA rozpoczyna się od następnego miesiąca, w którym wszystkie te warunki zostały spełnione.

Ochrona ubezpieczenia wygasa:

- z dniem odstąpienia ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia
- z upływem sześciu kolejnych miesięcznych okresów ochrony ubezpieczeniowej, w których PZU SA nie udzielał ochrony ubezpieczeniowej w przypadku niezapłacenia składki;
- z dniem upływu ważności karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez bank kolejnej karty w ramach tej samej umowy o kartę
- z dniem rozwiązania umowy o kartę
- z dniem odstąpienia od umowy o kartę
- z dniem śmierci Ubezpieczonego

- w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – z chwilą zastrzeżenia karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez bank kolejnej karty w ramach tej samej umowy o kartę
- w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, w ubezpieczeniu rzeczy osobistych, w ubezpieczeniu transakcji – z dniem wyczerpania sumy gwarancyjnej lub sumy ubezpieczenia
- z dniem upływu okresu wypowiedzenia umowy ubezpieczenia

NIEUPRAWNIONE UŻYCIE KARTY

W przypadku nieuprawnionego użycia utraconej karty, PZU SA wypłaci Ubezpieczonemu **świadczenie w wysokości kwoty, jaka obciąża z tego tytułu rachunek posiadacza karty, jednak nie więcej niż równowartość w złotych 50 euro.**

GOTÓWKA POBRANA Z BANKOMATU I TERMINAŁA POS

- W przypadku rabunku gotówki pobranej przy użyciu karty lub BLIK PZU SA wypłaci Ubezpieczonemu **świadczenie w wysokości zrabowanej kwoty, jednak nie więcej niż 1 000 zł** w związku z jednym zdarzeniem ubezpieczeniowym i nie więcej niż 3 000 zł w odniesieniu do wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w w rocznym okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej dotyczących danej karty.
- W granicach sumy ubezpieczenia PZU SA pokryje również koszty prowizji za wypłatę środków pieniężnych z bankomatu i terminala POS do wysokości 40 zł na każde zdarzenie ubezpieczeniowe.

RZECZY OSOBISTE

W ubezpieczeniu rzeczy osobistych lub telefonu PZU SA w razie zajścia w okresie ubezpieczenia zdarzenia ubezpieczeniowego wypłaci świadczenie w wysokości poniesionych kosztów związanych z utratą rzeczy osobistych lub telefonu, jednak nie więcej niż 500 zł w związku z utratą rzeczy osobistych i nie więcej niż 2.000 zł w związku z utratą telefonu w odniesieniu do wszystkich zdarzeń zaistniałych w rocznym okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

TRANSAKCJE

W przypadku ubezpieczenia transakcji PZU SA wypłaci Ubezpieczonemu świadczenie w wysokości poniesionych kosztów związanych z zamówieniem towaru, jednak nie więcej niż 5.000 zł w odniesieniu do wszystkich zdarzeń zaistniałych w rocznym okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA W ŻYCIU PRYWATNYM

W razie wyrządzenia przez ubezpieczonego szkody osobie trzeciej, PZU SA pokryje straty poszkodowanego maksymalnie do wysokości sumy gwarancyjnej. Górną granicę odpowiedzialności PZU SA w odniesieniu do wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w rocznym okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej stanowi suma gwarancyjna równa kwocie 50 000 zł. Każdorazowa wypłata odszkodowania powoduje zmniejszenie sumy gwarancyjnej o wypłaconą kwotę.

OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Pełna lista ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się § 4, § 7, § 10, § 13, § 16 OWU:

NIEUPRAWNIONE UŻYCIE KARTY :

1. **PZU SA nie odpowiada za szkody:**
 - 1) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczonego, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności, powstałe w razie używania przez niego karty niezgodnie z zasadami określonymi w regulaminie kart;
 - 2) powstałe z winy umyślnej osoby, z którą ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
2. **PZU SA nie ponosi odpowiedzialności, ubezpieczony pozostawił kartę bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym**, a w odniesieniu do kart wirtualnych pozostawił, bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym, następujące dane niezbędne do dokonania operacji: numer karty oraz datę ważności karty, oraz kod CVV2.

GOTÓWKA POBRANA Z BANKOMATU I TERMINAŁA POS:

PZU SA nie odpowiada za szkody zaistniałe w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego nie noszącego znamion rabunku.

RZECZY OSOBISTE:

1. **PZU SA nie odpowiada za szkody powstałe wskutek:**
 - 1) kradzieży z włamaniem z pojazdu, chyba że:
 - a) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu, z którego korzystał posiadacz karty oraz
 - b) kradzieży z włamaniem dokonano z pojazdu posiadającego trwałe zadaszenie (jednolitą sztywną konstrukcję) oraz
 - c) po opuszczeniu pojazdu i pozostawieniu go bez nadzoru kierującego lub pasażerów, pojazd został zamknięty w sposób uniemożliwiający dostęp do niego bez użycia siły lub narzędzi lub innego urządzenia otwierającego, chyba że sprawca zdobył to urządzenie w wyniku kradzieży lub rabunku;
 - 2) kradzieży z włamaniem z budynku, chyba że:
 - a) kradzieży z włamaniem dokonano z budynku, z którego korzystał posiadacz karty oraz
 - b) wszystkie wejścia do budynku zabezpieczone były prawidłowo osadzonymi pełnymi drzwiami zewnętrznymi, zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy lub jeden zamek wielopunktowy lub jeden zamek mechaniczno-elektroniczny, mający atest Instytutu Mechaniki

Precyzyjnej lub innej instytucji uprawnionej do jego wydania oraz

c) wejście do piwnicy, garażu, budynku gospodarczego lub innego pomieszczenia gospodarczego zabezpieczone były drzwiami zamkniętymi na co najmniej jeden zamek wielozastawkowy, kłódkę wielozastawkową lub inny atestowany system zabezpieczenia, o ile nie są to drzwi zewnętrzne budynku oraz

d) drzwi balkonowe, drzwi tarasowe o konstrukcji drzwi balkonowych oraz okna były prawidłowo osadzone i zamknięte w sposób uniemożliwiający otwarcie ich przez osoby trzecie bez użycia siły i narzędzi oraz

e) klucze do zamków i kłódek znajdowały się w wyłącznym posiadaniu posiadacza karty lub osób upoważnionych do ich przechowywania.

TRANSAKCJE

PZU SA nie odpowiada za szkody gdy:

- 1) towar został przekazany osobiście przez sprzedawcę bądź za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym lub dokonano zapłaty za towar w miejscu jego dostarczenia;
- 2) towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika;
- 3) ubezpieczony nie podał sprzedawcy poprawnego adresu dostawy towaru

ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA W ŻYCIU PRYWATNYM:

PZU SA nie odpowiada za szkody:

- 1) wyrządzone przez ubezpieczonego osobie bliskiej pozostającej z nim we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 2) wyrządzone przez posiadacza karty pomocy domowej podczas wykonywania przez nią powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym;
- 3) wyrządzone przez pomoc domową posiadaczowi karty wskutek czynności nie mieszczących się w zakresie powierzonych pomocy domowej prac pomocniczych; wynikających z zawartej z nią umowy o pracę albo umowy cywilno-prawnej;
- 4) wyrządzone w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;

ODSTĄPIENIE/ WYPOWIEDZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA

- Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem, termin w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia poinformowania o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane.
- Każdej ze Stron umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy za dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

W przypadku ubezpieczenia nieuprawnionego użycia karty, ubezpieczenia utraty gotówki pobranej z bankomatu i terminala POS, ubezpieczenia rzeczy osobistych, ubezpieczenia transakcji o zdarzeniu ubezpieczeniowym należy zawiadomić PZU SA w ciągu 30 dni od dnia zajścia tego zdarzenia. Informacja o adresie oraz numerze telefonu, pod którymi należy powiadomić o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, jest podana na polisie, a także na stronie internetowej banku oraz w oddziałach banku.

W przypadku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym o zdarzeniu ubezpieczeniowym należy zawiadomić PZU SA w ciągu 7 dni od dnia zajścia tego zdarzenia lub powzięcia o nim wiadomości.

- 5) wyrządzone przez posiadane zwierzęta inne niż zwierzęta domowe, z wyłączeniem szkód wyrządzonych wskutek posiadania pasieki do 5 uli;
- 6) wyrządzone przez psy agresywne;
- 7) objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych, w ramach którego ubezpieczony, miał obowiązek posiadania ochrony ubezpieczeniowej;
- 8) wyrządzone wskutek wyczynowego uprawiania sportów lub wskutek uprawiania sportów wysokiego ryzyka;
- 9) wynikłe z przeniesienia chorób zakaźnych i zakażeń;
- 10) wyrządzone w środowisku przez jego zanieczyszczenie oraz w drzewostanie lasów i parków;
- 11) polegające na zniszczeniu, uszkodzeniu, zaginięciu lub kradzieży gotówki, papierów wartościowych, bonów towarowych oraz innych substytutów pieniądza, dzieł sztuki, biżuterii, przedmiotów z metali lub kamieni szlachetnych, dokumentów, nośników danych oraz zbiorów o charakterze kolekcjonerskim lub archiwalnym, a także przedmiotów o charakterze zabytkowym, archiwalnym lub unikatowym;
- 12) wyrządzone przez zwierzęta nie poddane wymaganym szczepieniom ochronnym;
- 13) powstałe z tytułu uczestnictwa w polowaniach;
- 14) powstałe w mieniu, z którego ubezpieczony korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy;
- 15) powstałe z tytułu posiadania lub używania broni palnej, pneumatycznej oraz amunicji do tej broni;
- 16) wyrządzone w związku z posiadaniem, kierowaniem lub używaniem pojazdów mechanicznych nie podlegających obowiązkowemu ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych;
- 17) wyrządzone w związku z posiadaniem lub używaniem jednostek pływających;
- 18) których wartość nie przekracza 100 zł.

Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje kar pieniężnych, kar umownych, grzywien sądowych i administracyjnych, zadatków, roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy, podatków, należności publicznoprawnych i opłat manipulacyjnych, do zapłacenia których jest zobowiązany Ubezpieczony, osoby bliskie lub pomoc domowa.

Zgłoszenia szkody można dokonać pod numerami Infolinii PZU SA:

- +48 801 102 102 lub +48 (22) 566 55 55

REKLAMACJE, SKARGI, ZAŻALENIA SKŁADANE DO AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO

Zasady i tryb zgłaszania reklamacji, skarg lub zażaleń oraz ich rozpatrywania

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa,
 - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w pkt. 1,
 - 3) 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 na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni.

REKLAMACJE SKŁADANE DO AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO

Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Reklamacje w zakresie nie związanym z ochroną ubezpieczeniową, dotyczące np.:

- obsługi przez Osobę Wykonującą Czynności Agencyjne (w tym obsługi telefonicznej na infolinii Banku,
- niewysłanej lub błędnie wysłanej korespondencji (jeżeli korespondencja jest wysyłana przez Agenta ubezpieczeniowego),
- braku realizacji dyspozycji Klienta złożonej do Agenta ubezpieczeniowego,
- płatności składek ubezpieczeniowych realizowanych z konta bankowego Klienta,
- procesu sprzedaży ubezpieczenia,
- braku zawarcia umowy ubezpieczenia, jeżeli do niezawarcia umowy ubezpieczenia doszło na skutek błędu u Agenta Ubezpieczeniowego

- zwrotu składek w przypadkach przewidzianych w OWU,

powinny być kierowane do Agenta Ubezpieczeniowego. Można je składać:

a) w formie elektronicznej:

- poprzez system bankowości internetowej;
- poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie [Banku \[www.ing.pl\]\(http://www.ing.pl\)](http://Banku.ing.pl);

b) ustnie (do protokołu lub pracownik przyjmujący Reklamację jest zobowiązany do sporządzenia notatki służbowej bezpośrednio w Rejestrze Reklamacji:

- telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. od 08:00 do 19:00), pod numerem:
0 800 163 012 - dla telefonów stacjonarnych (numer bezpłatny);
(32) 357 00 62 - dla telefonów stacjonarnych i komórkowych;
- osobiście w placówce Banku;

Agent Ubezpieczeniowy udziela odpowiedzi na reklamację najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W trakcie rozpatrywania reklamacji Agent Ubezpieczeniowy może poprosić zgłaszającego reklamację o dodatkowe informacje lub dokumenty.

Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Agenta Ubezpieczeniowego obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl.

Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

W przypadku, gdy do Agenta Ubezpieczeniowego wpłynęła reklamacja, której rozpatrzenie leży po stronie Zakładu Ubezpieczeń, zostanie ona przekazana do Zakładu Ubezpieczeń w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty otrzymania reklamacji). Agent Ubezpieczeniowy poinformuje o tym osobę zgłaszającą reklamację.

INFORMACJE DODATKOWE

Językiem stosowanym w relacjach z klientem jest język polski.

Prawem właściwym, które stanowi podstawę stosunków pomiędzy PZU SA a klientem przed zawarciem umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy, jest prawo polskie.

Powództwo o roszczenie z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub innego uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

Na zasadach określonych w ustawie z dnia z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, działa Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.