



# KARTA PRODUKTU DO GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA „PZU BEZPIECZNY KOMFORT”



dla posiadaczy i użytkowników kart płatniczych

Karta Produktu przygotowana przez PZU SA we współpracy z Krakowskim Bankiem Spółdzielczym, na podstawie Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego w czerwcu 2014 r., jest materiałem o charakterze informacyjnym i ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie i pomóc Klientowi w zrozumieniu cech produktu. Dokumentem wiążącym są Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia posiadaczy i użytkowników kart płatniczych wydawanych przez Krakowski Bank Spółdzielczy „PZU BEZPIECZNY KOMFORT”, zwane dalej również „OWU”, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu oraz prawach i obowiązkach Ubezpieczyciela, Ubezpieczonego i Ubezpieczającego.

Jeśli cechy produktu zawarte w niniejszej Karcie są niezrozumiałe, należy skorzystać z profesjonalnych usług pracownika Krakowskiego Banku Spółdzielczego (zwanego dalej również „Bankiem”) w tym zakresie.

## PODSTAWOWE DANE DOTYCZĄCE UBEZPIECZENIA

### Zakład Ubezpieczeń:

PZU SA

### Ubezpieczający:

Krakowski Bank Spółdzielczy

### Ubezpieczony:

Posiadacz lub użytkownik karty, na którego rachunek Ubezpieczający zawarł umowę ubezpieczenia.

### Typ umowy ubezpieczenia:

Umowa grupowego ubezpieczenia

## ZAKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

### I. Ubezpieczenie gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS

1. Ubezpieczenie gotówki pobranej przez Ubezpieczonego z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty, znajdującej się pod bezpośrednią pieczęcią Ubezpieczonego – od rabunku. Ubezpieczeniem objęte są szkody powstałe wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami w okresie ubezpieczenia, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od momentu pobrania gotówki z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty.
2. Dodatkowo w granicach sumy ubezpieczenia PZU SA pokrywa udokumentowane, poniesione przez Ubezpieczonego koszty:
  - 1) zakupu nowego portfela, wydania nowych dokumentów tożsamości, utraconych przez Ubezpieczonego wraz z gotówką oraz
  - 2) wydania nowych kart wydawanych przez Bank w miejsce utraconych przez Ubezpieczonego wraz z gotówką,powstałe w wyniku rabunku objętego zdarzeniem ubezpieczeniowym do wysokości 300 zł ponad sumę ubezpieczenia na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie 12 kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.

Szczegóły dotyczące przedmiotu i zakresu ubezpieczenia znajdują się w § 3 OWU.

### II. Ubezpieczenie zakupów

1. Ubezpieczenie produktów przeznaczonych do użytku własnego Ubezpieczonego, zakupionych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami przez Ubezpieczonego przy użyciu karty – od utraty, zniszczenia lub uszkodzenia (jeżeli utrata, zniszczenie lub uszkodzenie nastąpi w okresie ubezpieczenia, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od dnia dokonania zakupu), z wyłączeniem:

- 1) pojazdów mechanicznych, pojazdów wodnych, pojazdów powietrznych – oprócz części do tych pojazdów;
  - 2) produktów zakupionych w celach handlowych;
  - 3) produktów zakupionych przez Internet;
  - 4) produktów konsumpcyjnych innych niż trwałego użytku (produktów łatwo psujących się);
  - 5) żywych roślin;
  - 6) żywych zwierząt;
  - 7) produktów o wartości kolekcjonerskiej;
  - 8) czeków, gotówki, biletów każdego rodzaju;
  - 9) telefonów komórkowych o wartości zakupu powyżej 1000 zł;
  - 10) produktów zakupionych jako używane;
  - 11) produktów zakupionych jako uszkodzone;
  - 12) produktów przebudowanych, przerabianych.
2. Dodatkowo PZU SA pokrywa uzasadnione i udokumentowane koszty transportu uszkodzonego lub zniszczonego produktu, o którym mowa w ust. 1, do najbliższego autoryzowanego punktu naprawczego, maksymalnie do wysokości 300 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie każdych 12 kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej (tj. limit 300 zł na koszty transportu ulega odnowieniu na następne okresy równe 12 kolejnym okresom ubezpieczenia).

Szczegóły dotyczące przedmiotu i zakresu ubezpieczenia znajdują się w § 7 OWU.

### III. Gwarancja najniższej ceny

Ubezpieczeniem objęte jest ryzyko nabycia przez Ubezpieczonego przy użyciu karty nowego produktu przeznaczonego do użytku własnego Ubezpieczonego, którego wartość zakupu jest wyższa od ceny proponowanej za ten sam produkt w ofercie niższej ceny, znalezionej przez Ubezpieczonego po dokonaniu zakupu tego produktu. Ubezpieczenie obejmuje szkody powstałe wskutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie ubezpieczenia, nie później jednak niż w okresie 30 dni od dnia dokonania przy użyciu karty zakupu produktu przeznaczonego do użytku własnego Ubezpieczonego, do wysokości kwoty stanowiącej różnicę między wartością zakupu a ceną wynikającą z oferty niższej ceny, nie większej jednak niż suma ubezpieczenia. Ryzyko będące przedmiotem ubezpieczenia dotyczy wyłącznie produktów oferowanych do sprzedaży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Szczegóły dotyczące przedmiotu i zakresu ubezpieczenia znajdują się w § 11 OWU.

## ŚWIADCZENIA/ODSZKODOWANIA PZU SA

### I. Odszkodowanie w przypadku ubezpieczenia gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS

1. Polega na wypłacie kwoty równej wartości gotówki (odpowiadającej wysokości szkody, nie większej od sumy ubezpieczenia) pobranej z bankomatu albo terminala POS, którą Ubezpieczony utracił w wyniku rabunku zaistniałego w okresie ubezpieczenia. Wysokość szkody ustala się według wartości operacji dokonanych przed utratą gotówki. Jeżeli po wypłacie odszkodowania Ubezpieczony odzyskał utracone środki pieniężne, jest zobowiązany do zwrotu wypłaconego odszkodowania.
2. Dodatkowo polega na pokryciu kosztów do wysokości 300 zł ponad sumę ubezpieczenia (na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie 12 kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej) zakupu nowego portfela, wydania Ubezpieczonemu nowych dokumentów osobistych, wydania nowych kart, utraconych wraz z gotówką pobraną z bankomatu albo terminala POS w wyniku rabunku objętego zdarzeniem ubezpieczeniowym w okresie ubezpieczenia. Koszty 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 PZU SA decyzji o jego wypłacie.

3. Odszkodowanie jest ustalane na podstawie dokumentów wymienionych w § 6 ust. 1 OWU oraz wypłacane Ubezpieczonemu w złotych.

Szczegóły dotyczące wypłaty odszkodowania znajdują się w § 6 OWU.

## **II. Odszkodowanie w przypadku ubezpieczenia zakupów**

1. Polega na zwrocie wartości zakupu zniszczonego lub utraconego produktu, o którym mowa w § 7 ust. 1 OWU. Odszkodowanie wypłaca się w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie więcej jednak niż do wysokości sumy ubezpieczenia. Jeżeli po wypłacie odszkodowania Ubezpieczony odzyskał utracony produkt, jest zobowiązany do zwrotu wypłaconego odszkodowania albo do zrzeczenia się praw do tego produktu na rzecz PZU SA.
2. Polega na zwrocie kosztów naprawy produktu, o którym mowa w § 7 ust. 1 OWU, w przypadku jego uszkodzenia, obejmujących koszt wymienionych części i zużytych materiałów, koszt robocizny oraz koszt dojazdu osoby uprawnionej do dokonania naprawy do miejsca ubezpieczenia, w którym znajduje się produkt. Odszkodowanie jest wypłacane w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie więcej jednak niż do wysokości sumy ubezpieczenia oraz kwoty wyszczególnionej w zestawieniu operacji z rachunku posiadacza karty, potwierdzającym obciążenie rachunku karty kosztami zakupu produktu, który został uszkodzony. Zwrot kosztów naprawy produktu poniesionych w walucie obcej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej następuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w walucie polskiej, według średniego kursu NBP obowiązującego w dniu ustalenia odszkodowania, tj. w dniu podjęcia przez PZU SA decyzji o jego wypłacie.
3. Odszkodowanie jest ustalane na podstawie dokumentów wymienionych w § 10 ust. 1 OWU oraz wypłacane Ubezpieczonemu w złotych.

Szczegóły dotyczące wypłaty odszkodowania znajdują się w § 10 OWU.

## **III. Odszkodowanie w przypadku gwarancji najniższej ceny**

1. Polega na wypłacie określonej kwoty do wysokości kwoty stanowiącej różnicę między wartością zakupu a ceną wynikającą z oferty niższej ceny, bez uwzględnienia kosztów transportu i ubezpieczenia produktu, nie większej jednak niż suma ubezpieczenia.
2. Odszkodowanie jest ustalane na podstawie dokumentów wymienionych w § 14 ust. 1 OWU oraz wypłacane Ubezpieczonemu w złotych.

Szczegóły dotyczące wypłaty odszkodowania znajdują się w § 14 OWU.

## **KOSZT UBEZPIECZENIA**

Składka za ubezpieczenie jest opłacana przez Ubezpieczającego.

## **SUMA UBEZPIECZENIA**

Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności PZU SA.

### **I. W przypadku ubezpieczenia gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS**

1. Suma ubezpieczenia jest ustalana oddzielnie dla każdej z kart i wynosi 1000 zł na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe, jednakże nie więcej niż 5000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe dotyczące danej karty zaistniałe w okresie 12 kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równe 12 kolejnym okresom ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

### **II. W przypadku ubezpieczenia zakupów**

1. Suma ubezpieczenia jest ustalana oddzielnie dla każdej z kart i wynosi 1000 zł na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe, jednakże nie więcej niż 5000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe dotyczące danej karty zaistniałe w okresie 12 kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równe 12 kolejnym okresom ubezpieczenia.

2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## **III. W przypadku gwarancji najniższej ceny**

1. Suma ubezpieczenia jest ustalana oddzielnie dla każdej z kart i wynosi 1000 zł na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe, jednakże nie więcej niż 5000 zł na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe dotyczące danej karty zaistniałe w okresie 12 kolejnych okresów ubezpieczenia, liczonych od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne okresy równe 12 kolejnym okresom ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

## **OKRES UBEZPIECZENIA**

1. Ochrona ubezpieczeniowa jest udzielana Ubezpieczonemu z tytułu posiadania danej karty i rozpoczyna się od dnia aktywowania tej karty.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego z tytułu posiadania danej karty wynosi 1 miesiąc kalendarzowy i podlega automatycznemu przedłużeniu na kolejne miesięczne okresy ubezpieczenia odpowiadające miesiącom kalendarzowym, przy czym pierwszy okres ubezpieczenia kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym rozpoczęła się ochrona ubezpieczeniowa.
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 rozwiązania umowy o kartę;
  - 4) z dniem upływu ważności karty, z wyłączeniem przypadku wydania przez Bank kolejnej karty w ramach tej samej umowy o kartę;
  - 5) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS – z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej;
  - 6) w ubezpieczeniu zakupów:
    - a) z chwilą odsprzedaży zakupionego produktu, jego utraty lub całkowitego zniszczenia – w odniesieniu do tego produktu,
    - b) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej;
  - 7) w gwarancji najniższej ceny:
    - a) z chwilą utraty, całkowitego zniszczenia, odsprzedaży zakupionego produktu – w odniesieniu do tego produktu,
    - b) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej;
  - 8) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, w którym została złożona przez Ubezpieczonego rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej.
4. W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Ubezpieczonego z tytułu posiadania danej karty z powodu wyczerpania sumy ubezpieczenia (ust. 3 pkt 5, 6 i 7 powyżej), ponowne objęcie tego Ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową z tytułu posiadania tej karty w tym zakresie następuje z dniem odnowienia sumy ubezpieczenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 OWU, § 9 ust. 1 OWU oraz § 13 ust. 1 OWU.

## **WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU SA**

### **I. W przypadku ubezpieczenia gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS**

PZU SA 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) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 3) wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;

- 4) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez osobę bliską Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 5) zaistniałe w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego nienoszącego znamion rabunku.

## II. W przypadku ubezpieczenia zakupów

PZU SA 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 działania energii jądrowej lub zanieczyszczenia radioaktywnego;
- 3) powstałe w wyniku normalnego zużycia, korozji, oksydacji, powolnego i stopniowego niszczenia;
- 4) powstałe na skutek niewłaściwego użytkowania produktu;
- 5) powstałe w wyniku dokonywania zmian w produkcie;
- 6) spowodowane przez szkodniki;
- 7) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 8) wyrządzone umyślnie przez osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 9) spowodowane przez zwierzęta, za które Ubezpieczony ponosi odpowiedzialność;
- 10) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez osobę bliską Ubezpieczonego, chyba że w razie rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 11) dotyczące napraw produktu (wymiana części lub robocizna) objętych gwarancją lub rękojmią producenta;
- 12) powstałe podczas transportu dokonywanego przez sprzedawcę lub osobę trzecią działającą na zlecenie sprzedawcy;
- 13) powstałe wskutek kradzieży produktu pozostawionego bez zabezpieczenia w widocznym miejscu w samochodzie lub w innym pojeździe albo środku komunikacji;
- 14) powstałe wskutek utraty produktu pozostawionego bez zabezpieczenia w miejscu publicznym i ogólnodostępnym;
- 15) dotyczące kosztów instalacji lub konserwacji produktu;
- 16) których wartość nie przekracza 20 zł (franszyza integralna).

## III. W przypadku gwarancji najniższej ceny

1. PZU SA nie odpowiada za szkody, gdy przedmiotem zakupu są:
  - 1) pojazdy mechaniczne, pojazdy wodne, pojazdy powietrzne, oprócz części do tych pojazdów;
  - 2) produkty zakupione w celach handlowych;
  - 3) używki (alkohol, wyroby tytoniowe), artykuły spożywcze, produkty konsumpcyjne inne niż trwałego użytku (przedmioty łatwo psujące się);
  - 4) żywe rośliny;
  - 5) żywe zwierzęta;
  - 6) produkty używane, przebudowane, przerabiane, uszkodzone;
  - 7) biżuteria oraz rzeczy o wartości kolekcjonerskiej;
  - 8) czekolada, gotówka, bilety każdego rodzaju;
  - 9) produkty zakupione przez Internet;
  - 10) produkty, których sprzedaż jest reklamowana jako sprzedaż w związku z likwidacją działalności lub likwidacją placówki handlowej lub jako sprzedaż po cenie ustalonej indywidualnie lub z zastosowaniem indywidualnych rabatów lub upustów lub produkty dodane nieodpłatnie do zakupu innego produktu;
  - 11) produkty oferowane do sprzedaży z uwzględnieniem kuponów uprawniających do zniżek;
  - 12) produkty zakupione na wyprzedazach lub promocjach handlowych, produkty zakupione w strefie wolnocłowej;
  - 13) produkty, których wartość zakupu nie przekracza 20 zł.
2. PZU SA nie odpowiada za szkody w przypadku:
  - 1) gdy różnica w cenie produktu wynika z uwzględnienia w tej cenie

- innych składowych niż marża sprzedawcy;
- 2) gdy oferta niższej ceny dotyczy:
  - a) produktu sprzedawanego w związku z likwidacją działalności lub likwidacją placówki handlowej,
  - b) produktu proponowanego do sprzedaży po cenie ustalonej indywidualnie lub z zastosowaniem indywidualnych rabatów lub upustów,
  - c) produktu proponowanego do sprzedaży z uwzględnieniem kuponów uprawniających do zniżek lub produktów dodanych nieodpłatnie do zakupu innego produktu,
  - d) wyprzedaz, promocji handlowych,
  - e) produktu używanego,
  - f) produktów proponowanych do sprzedaży przez Internet;
- 3) gdy różnica między ceną zakupionego produktu a ofertą niższej ceny tego samego produktu jest niższa niż 20 zł (franszyza integralna).

## REZYGNACJA Z UBEZPIECZENIA

Ubezpieczonemu przysługuje prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczony dokonuje poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji w formie pisemnej. W takim przypadku ochrona wygasa z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia, w którym Ubezpieczony złożył oświadczenie o rezygnacji.

## ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

1. Likwidacją szkód zajmuje się Centrum Operacyjne Likwidacji Szkód i Świadczeń PZU SA, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa.
2. Osoba występująca z roszczeniem może dokonać zgłoszenia szkody w następujący sposób:
  - a) telefonicznie pod numerem telefonu: 801 102 102 lub +48 22 566 55 55 lub
  - b) pisemnie na adres wskazany w Formularzu zgłoszenia szkody.
3. Osoba występująca z roszczeniem jest zobowiązana do dostarczenia niezbędnych dokumentów do rozpatrzenia przedmiotowej szkody, określonych w OWU. Niezbędne dokumenty są również wskazane w Formularzu zgłoszenia szkody.

PZU SA wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU SA albo wysokości odszkodowania lub świadczenia okazało się niemożliwe, odszkodowanie lub świadczenie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania lub świadczenia PZU SA powinien wypłacić w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.

## ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I SKARG

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone 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 (adres tylko do korespondencji);
  - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 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 nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie 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, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub zażalenie.
6. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU SA, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
7. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
8. PZU SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.

## **ZASTRZEŻENIA I INFORMACJE PRAWNE DOTYCZĄCE KARTY PRODUKTU**

1. Wszelkie informacje zawarte w niniejszej publikacji mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią ani oferty, ani rekomendacji. W szczególności informacje zawarte w tej publikacji nie stanowią oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks

cywilny i nie są usługą doradztwa ubezpieczeniowego, finansowego, podatkowego ani prawnego.

2. Powyższy dokument nie stanowi wzorca umownego ani też części umowy uzgodnionej indywidualnie. Klient powinien rozważyć potencjalne korzyści, charakterystykę produktu, konsekwencje prawne oraz w sposób niezależny ocenić, czy jest to najlepszy dla niego produkt.
3. Dokumentem wiążącym są Ogólne warunki grupowego ubezpieczenia posiadaczy i użytkowników kart płatniczych wydawanych przez Krakowski Bank Spółdzielczy „PZU BEZPIECZNY KOMFORT” ustalone uchwałą nr UZ/120/2013 z dnia 18 kwietnia 2013 r. Zarządu PZU SA, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu oraz prawach i obowiązkach Ubezpieczyciela, Ubezpieczonego i Ubezpieczającego.

## **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, Dz.U. 1991 r. nr 80, poz. 350 z późniejszymi zmianami).