

**SZCZEGÓŁOWE WARUNKI UBEZPIECZENIA**  
**BEZPIECZNA KARTA dla Klienta**  
**Krakowskiego Banku Spółdzielczego**  
**Obowiązujące od dnia 28.11.2024 r.**

Wykaz postanowień umownych – zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie sposobu sporządzania informacji zamieszczanych we wzorcach umów:

**Bezpieczna karta – Krakowski Bank Spółdzielczy**

<b>Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń</b>	§11, §12, §13, §14
<b>Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia</b>	§5, §6, §7

**DEFINICJE**  
**§ 1**

Terminom użytym w niniejszych Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia (dalej SWU) nadaje się następujące znaczenie:

- 1) **Bank** – Krakowski Bank Spółdzielczy
- 2) **Karta płatnicza** – karta uprawniająca do wypłaty gotówki lub umożliwiająca złożenie zlecenia płatniczego za pośrednictwem akceptanta lub agenta rozliczeniowego, akceptowana przez akceptanta w celu otrzymania przez niego należnych mu środków, wydawana przez Bank na rzecz Ubezpieczonego.
- 3) **Kradzież** – zabór mienia w celu przywłaszczenia bez użycia przemocy lub groźby jej użycia lub doprowadzenia osoby do stanu nieprzytomności lub bezbronności.
- 4) **Kradzież z włamaniem** – dokonanie zaboru mienia z lokalu po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi. Określenie dotyczy także sytuacji wykorzystania podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego lokalu lub w wyniku rozboju.
- 5) **Nieuprawnione użycie karty płatniczej** – użycie karty płatniczej lub jej danych bez wiedzy i zgody Ubezpieczonego powodujące zmianę salda na rachunku powiązanim z kartą płatniczą.
- 6) **Phising** – wyłudzenie danych karty płatniczej przez osobę nieuprawnioną, za pośrednictwem sieci Internet.
- 7) **Posiadacz karty płatniczej** – osoba, która na podstawie umowy o kartę płatniczą dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji określonych w niniejszej Umowie.
- 8) **Rabunek** – rozbój, kradzież rozbójnicza, wymuszenie rozbójnicze: zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności.
- 9) **Rzeczy osobiste** – torebka, plecak, teczka, portfel, paszport, dowód osobisty, prawo jazdy, legitymacja studencka lub szkolna, bilet okresowy, karta płatnicza.
- 10) **Skimming** – przestępcze wykorzystanie karty płatniczej, które polega na bezprawnym skopiowaniu zawartości paska magnetycznego lub chipu karty płatniczej w celu wytworzenia duplikatu oryginalnej karty płatniczej, która w środowisku elektronicznym zachowywać się będzie identycznie jak karta oryginalna.
- 11) **Środki pieniężne** – krajowe lub zagraniczne znaki pieniężne.
- 12) **Terminal POS** – urządzenie instalowane w punktach handlowo-usługowych, używane do kontaktu z bankiem za pośrednictwem centrum autoryzacyjnego w sytuacji, gdy Ubezpieczony za nabywany towar lub usługę płaci kartą płatniczą w celu rozliczenia transakcji lub pobrania gotówki.
- 13) **Transakcja (operacja)** – wypłata gotówki lub dokonanie zapłaty przy użyciu karty płatniczej, w tym transakcja dokonana bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcja internetowa, zamówienie telefoniczne lub pocztowe).
- 14) **Ubezpieczający** – Bank.
- 15) **Ubezpieczony** – posiadacz lub użytkownik karty płatniczej objęty ochroną ubezpieczeniową.

- 16) **Ubezpieczyciel (Generali)** – Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą przy ul Senatorskiej 18, 00-082 Warszawa.
- 17) **Umowa** - Umowy Ubezpieczenia Pakiet Bezpieczna Karta dla Krakowskiego Banku Spółdzielczego nr 53003426 z dnia 31.03.2022 r. zawarta pomiędzy Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna a Krakowskim Bankiem Spółdzielczym.
- 18) **Użytkownik karty płatniczej** – osoba fizyczna, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie płatniczej (w przypadku karty spersonalizowanej) lub osoba fizyczna, której dane identyfikacyjne nie są umieszczone na karcie płatniczej (karty niespersonalizowane), ale wynikają z innej dokumentacji posiadanej przez Bank, upoważniona przez Posiadacza rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji.
- 19) **Zastrzeżenie karty płatniczej** – operacja polegająca na nieodwracalnym uniemożliwieniu dokonywania transakcji przy użyciu karty płatniczej.

## **UBEZPIECZENIE MIENIA W RAMACH PAKIETU BEZPIECZNA KARTA**

### **§ 2**

1. Ubezpieczyciel pokrywa Ubezpieczonemu szkody polegające na utracie środków pieniężnych, zgromadzonych na rachunku bankowym Ubezpieczonego – w przypadku jeśli doszło do kradzieży, przywłaszczenia, kradzieży z włamaniem, utraty na skutek rabunku lub zagubienia, sfałszowania karty płatniczej lub przechwycenia jej danych za pośrednictwem sieci Internet (w tym w wyniku skimmingu lub phishingu) i szkoda powstała na skutek dokonania transakcji w następstwie nieuprawnionego użycia tak utraconej karty płatniczej – od chwili jej utraty, sfałszowania lub przechwycenia jej danych do momentu zastrzeżenia karty płatniczej.
2. Ubezpieczyciel pokrywa Ubezpieczonemu szkody polegające na uszczupleniu mienia w wyniku kradzieży z włamaniem lub rabunku gotówki pobranej z bankomatu lub w punkcie handlowo-usługowym za pośrednictwem terminala POS przez Ubezpieczonego przy wykorzystaniu karty płatniczej - jeśli szkoda powstała w ciągu 24 godzin od chwili pobrania utraconej gotówki z bankomatu lub terminala POS.
3. Ubezpieczyciel pokrywa Ubezpieczonemu szkody powstałe w następstwie zniszczenia lub utraty rzeczy osobistych w związku z zajściem zdarzeń wymienionych w ust. 1 i 2.
4. Ubezpieczyciel pokrywa Ubezpieczonemu szkody polegające na uszczupleniu mienia Ubezpieczonego w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem, rabunku lub zniszczenia towarów zakupionych za pomocą karty płatniczej jeśli szkoda powstała w ciągu 30 dni od daty zakupu. Ubezpieczeniu podlegają towary zakupione przez Ubezpieczonego za pomocą karty płatniczej z wyłączeniem żywych zwierząt, roślin, biletów, dokumentów, papierów wartościowych, biżuterii, klejnotów, antyków, kamieni szlachetnych, żywności oraz napojów.

## **ZAKRES TERYTORIALNY UBEZPIECZENIA**

### **§ 3**

1. W odniesieniu do zdarzeń ubezpieczeniowych, o których mowa w § 2 ust. 1 i 2 SWU ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zdarzenia powstałe na całym świecie, z wyłączeniem Stanów Zjednoczonych Ameryki, Kanady, Afganistanu, Białorusi, Birmy (Mjanma), Federacji Rosyjskiej, Iranu, Korei Północnej, Syrii, Wenezueli, Kuby, Libii oraz terytorium Ukrainy okupowanego przez Federację Rosyjską, tj. regionu Krymu, obwodów: zaporoskiego, chersońskiego, donieckiego i ługańskiego..
2. W odniesieniu do zdarzeń ubezpieczeniowych, o których mowa w § 2 ust. 3 i 4 SWU ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zdarzenia powstałe na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

## **LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA**

### **§ 4**

1. W odniesieniu do poszczególnych zdarzeń ubezpieczeniowych wprowadza się następujące kwotowe limity odpowiedzialności Ubezpieczyciela:

<b>Rodzaj zdarzenia ubezpieczeniowego</b>	<b>Limit odpowiedzialności</b>	<b>Uwagi</b>
<b>Zdarzenia, o których mowa w § 2 ust. 1</b>	<b>50 EUR</b>	<b>Limit dla danej karty płatniczej na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie jednego roku dla płatności bezstykowych (zbliżeniowych)</b>
	<b>150 EUR</b>	<b>Limit dla danej karty płatniczej na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie jednego roku dla płatności innych niż bezstykowe (zbliżeniowe)</b>

Zdarzenia, o których mowa w § 2 ust. 2	750 PLN	Limit dla danej karty płatniczej na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie jednego roku
Zdarzenia, o których mowa w § 2 ust. 3	500 PLN	Limit dla danej karty płatniczej na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie jednego roku
Zdarzenia, o których mowa w § 2 ust. 4	150 PLN	Limit dla danej karty płatniczej na jedno i wszystkie zdarzenia w okresie jednego roku

2. Limity, o których mowa w ust. 1 ulegają, w odniesieniu do danego Ubezpieczonego, zmniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania - aż do całkowitego wyczerpania limitu.

### **WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA**

#### **§ 5**

1. W odniesieniu do zdarzeń ubezpieczeniowych określonych w § 2 ust. 1, 2 i 3 SWU, ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody:
- 1) powstałe w wyniku sytuacji nadzwyczajnych, takich jak: działania wojenne, stan wojenny, stan wyjątkowy, wojna domowa, rozruchy, niepokoje społeczne, strajki, lokauty, akty sabotażu, a także konfiskata, nacjonalizacja, przetrzymywanie, wywłaszczenie lub zarekwirowanie mienia przez władze;
  - 2) powstałe w związku z pozostawaniem Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego,
  - 3) powstałe wskutek transakcji dokonanych przy użyciu karty przez osobę trzecią, zanim Ubezpieczony lub osoba upoważniona przez Ubezpieczonego weszła w posiadanie karty oraz numeru PIN,
  - 4) powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty płatniczej, w sytuacji gdy transakcja została potwierdzona numerem PIN, z zastrzeżeniem, że takie transakcje są objęte ochroną w przypadku gdy:
    - a. Ubezpieczony został zmuszony do ujawnienia numeru PIN osobie trzeciej poprzez dopuszczenie się przez nią aktu przemocy lub groźby użycia przemocy przeciwko Ubezpieczonemu;
    - b. transakcje zostały dokonane w ciągu dwunastu godzin od momentu użycia przez Ubezpieczonego karty płatniczej z wykorzystaniem numeru PIN;
    - c. do kradzieży, kradzieży z włamaniem, utraty na skutek rabunku lub kradzieży z włamaniem karty płatniczej doszło w miejscu zamieszkania Ubezpieczonego, przez które rozumie się adres pod którym Ubezpieczony przebywa z zamiarem stałego pobytu.
  - 5) powstałe wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, albo osób, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność,
  - 6) powstałe wskutek zagubienia środków pieniężnych,
  - 7) polegające na utracie korzyści,
  - 8) polegające na stratach wynikających z niewywiązywania się lub nieterminowego wywiązania się przez Ubezpieczonego z płatności dokonywanych za pośrednictwem rachunku, z którym powiązana jest karta płatnicza.
2. W odniesieniu do zdarzeń ubezpieczeniowych określonych w § 2 ust. 4 SWU, ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe w wyniku:
- 1) winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego albo osób, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym lub za które ponosi odpowiedzialność,
  - 2) zagubienia towarów,
  - 3) powierzchniowych uszkodzeń rozumianych jako zadrapania, zarysowania,
  - 4) uszkodzeń wynikających z normalnego użycia towarów lub stopniowego zniszczenia na skutek erozji, korozji, wilgoci lub działania ciepła lub zimna,
  - 5) uszkodzeń będących następstwem błędów produkcyjnych,
  - 6) uszkodzeń będących następstwem błędnego wykonania lub niewykonania instrukcji lub zaleceń dotyczących użytkowania towarów przekazanych przez producenta lub dystrybutora,
  - 7) kradzieży towarów z pojazdu,
  - 8) uszkodzeń pojazdów, łodzi oraz ich wyposażenia lub akcesoriów,

- 9) uszkodzeń gruntu lub budynków,
  - 10) uszkodzeń spowodowanych skażeniem radioaktywnym lub promieniowaniem radioaktywnym,
  - 11) utraty następujących przedmiotów: żywych zwierząt, roślin, biletów, dokumentów, papierów wartościowych, biżuterii, klejnotów, antyków, kamieni szlachetnych, żywności oraz napojów.
3. Ubezpieczyciel nie świadczy ochrony, nie wypłaci odszkodowania (świadczenia) oraz nie zrealizuje świadczenia w zakresie w jakim ochrona, wypłata odszkodowania (świadczenia) lub realizacja świadczenia naraziłaby Ubezpieczyciela na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem rezolucji ONZ lub regulacji sankcyjnych, embarga handlowego lub sankcji ekonomicznych wprowadzonych na podstawie prawa Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki, Zjednoczonego Królestwa Brytanii i Irlandii Północnej, Polski lub prawa innych krajów i regulacji wydanych przez organizacje międzynarodowe, jeżeli mają zastosowanie do umowy ubezpieczenia, zakresu lub przedmiotu ubezpieczenia, stron umowy ubezpieczenia, osób lub podmiotów, na rzecz których miałyby zostać wypłacone odszkodowanie (świadczenie) lub zrealizowane świadczenie.

### **CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI UBEZPIECZYCIELA**

#### **§ 6**

1. Ochrona ubezpieczeniowa dla kart płatniczych obejmowanych ochroną za dany miesiąc - zgłoszonych do ubezpieczenia najpóźniej do 3. dnia tego miesiąca, rozpoczyna się od 1. dnia tego miesiąca.
2. Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest na okres miesiąca kalendarzowego i ulega przedłużeniu na kolejne okresy miesięczne.
3. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
  - 1) z momentem upływu okresu ważności ubezpieczonej karty lub utraty przez Ubezpieczonego prawa do jej używania,
  - 2) w przypadku rozwiązania umowy - z upływem okresu za jaki opłacono składkę,
  - 3) z momentem złożenia przez Ubezpieczonego Ubezpieczającemu lub Ubezpieczycielowi oświadczenia o wystąpieniu z umowy ubezpieczenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
  - 4) z momentem zastrzeżenia karty.
4. W przypadku zmiany treści SWU, przedłużanie udzielonej uprzednio ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z postanowieniami ust. 2 odbywa się na nowych warunkach.

### **OBOWIĄZKI UBEZPIECZONEGO**

#### **§ 7**

1. Ubezpieczony zobowiązany jest do:
  - 1) Używania karty zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie przekazanym przez Bank,
  - 2) Przechowywania karty płatniczej i ochrony numeru PIN oraz jej danych (numer karty, kod CVC lub CVV) z zachowaniem należytej staranności oraz do zachowania środków bezpieczeństwa mających na celu zapobieżenie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową tj. w szczególności: nie udostępniania osobom nieuprawnionym karty, jej danych oraz numeru PIN, nie przechowywania karty płatniczej razem z numerem PIN, niezwłocznego zastrzeżenia karty płatniczej w przypadku utraty karty płatniczej oraz zgłoszenia tego faktu Bankowi.

### **ZGŁASZANIE SZKÓD**

#### **§ 8**

1. W odniesieniu do zdarzeń, o których mowa w § 2 ust. 1 SWU - Ubezpieczony zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt utraty karty płatniczej lub jej sfalszowania lub przechwycenia jej danych zgodnie z obowiązującym Regulaminem Kart, nie później niż 24h od momentu odkrycia nieuprawnionego użycia karty przez posiadacza rachunku.
2. W odniesieniu do zdarzeń, o których mowa w § 2 ust. 2, 3 i 4 SWU, Ubezpieczony zobowiązany jest, w ciągu 14 dni od daty powzięcia wiadomości o powstaniu szkody, dokonać pisemnego zgłoszenia tego faktu Bankowi. Następnie Bank dokonuje zgłoszenia szkody Ubezpieczycielowi. Ubezpieczony może zgłosić szkodę także bezpośrednio Ubezpieczycielowi.

#### **§ 9**

1. Ubezpieczony zobowiązany jest do przedłożenia Bankowi lub Ubezpieczycielowi wszelkich dokumentów dla potwierdzenia zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego oraz szkody, w szczególności:
  - 1) dla zdarzeń, o których mowa w § 2 ust. 1 SWU:
    - a. opis okoliczności powstania szkody,
    - b. kopię dokumentu potwierdzającego powstanie szkody w postaci obciążenia rachunku Ubezpieczonego kwotą wynikającą z poniesionej szkody,

- c. potwierdzenie zgłoszenia zdarzenia na Policji, w przypadku jeżeli doszło do kradzieży, kradzieży z włamaniem, rabunku, sfałszowania karty płatniczej lub przechwycenia jej danych za pośrednictwem sieci Internet,
  - d. potwierdzenia zgłoszenia nieuprawnionego użycia karty płatniczej na Policji, w przypadku jeżeli doszło do nieuprawnionego użycia karty płatniczej bez jej fizycznego przedstawienia;
- 2) dla zdarzeń, o których mowa w § 2 ust. 2 SWU dokumenty tak jak dla zdarzeń opisanych w § 2 ust. 1 SWU oraz dodatkowo pisemne zeznanie świadka lub raport z obdukcji lekarskiej;
  - 3) dla zdarzeń, o których mowa w § 2 ust. 3 SWU oryginały rachunków potwierdzających poniesione koszty zakupu rzeczy osobistych lub ponownego wydania w przypadku dokumentów będących rzeczami osobistymi;
  - 4) dla zdarzeń, o których mowa w § 2 ust. 4 SWU:
    - a. kopię zawiadomienia o zgłoszeniu przestępstwa na Policji,
    - b. oryginał rachunku potwierdzającego zakup towaru,
    - c. potwierdzenie dokonania płatności za towar przy użyciu karty płatniczej,
    - d. oryginał rachunku za naprawę lub oświadczenie serwisu, iż towar nie może zostać naprawiony.

## **LIKWIDACJA SZKODY**

### **§ 10**

Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, Ubezpieczyciel informuje o tym Ubezpieczającego i Ubezpieczonego oraz przeprowadza postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także pisemnie lub drogą elektroniczną informuje Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia wysokości świadczenia.

### **§ 11**

1. Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów oraz zasięgnięcia opinii specjalistów, w tym niezależnych ekspertów, w celu określenia przyczyny, wartości szkody i należnego odszkodowania.
2. Ubezpieczony jest obowiązany dostarczyć Ubezpieczycielowi lub wyznaczonemu przez niego ekspertowi wszystkie dokumenty, które Ubezpieczyciel lub wyznaczony ekspert uważa za niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku zgłoszenia szkody, określonego w § 8 SWU, Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia.

### **§ 12**

1. Ubezpieczyciel wypłaca świadczenie na podstawie uznania roszczenia Uprawnionego z umowy w wyniku własnych ustaleń dokonanych po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia, zawartej ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
2. Ubezpieczyciel obowiązany jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia zakład ubezpieczeń powinien spełnić w terminie 30 dni.
3. Jeżeli w terminach określonych w umowie lub ustawie Ubezpieczyciel nie wypłaci świadczenia, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
4. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia, z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
5. W przypadku skierowania przez Ubezpieczonego pisemnego sprzeciwu w terminie 30 dni od otrzymania decyzji Ubezpieczyciela w zakresie odmowy zaspokojenia roszczenia albo wysokości odszkodowania lub innego świadczenia, Ubezpieczyciel ponownie rozpatrzy sprawę a kopię decyzji w przedmiocie odwołania Ubezpieczonego prześle również do Ubezpieczającego.

### **§ 13**

## **USTALENIE WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA**

1. Dla zdarzeń określonych w § 2 ust. 1 SWU wysokość odszkodowania jest ustalana według wartości nominalnej operacji dokonanych w wyniku nieuprawnionego użycia karty na podstawie wyciągów z rachunku powiązanego z kartą płatniczą lub innych dokumentów potwierdzających dokonanie takich transakcji. Wartość nominalną dla waluty obcej oblicza się według średniego kursu ogłaszanego przez Prezesa NBP obowiązującego w dniu dokonania zastrzeżenia karty płatniczej.
2. Dla zdarzeń określonych w § 2 ust. 2 SWU wysokość odszkodowania ustalana jest na podstawie wartości nominalnej wyrażonej w walucie polskiej gotówki wypłaconej z bankomatu lub w punkcie handlowo-usługowym za pośrednictwem terminala POS wynikającej z dowodu potwierdzającego dokonanie takiej wypłaty. Wartość nominalną dla waluty obcej oblicza się według średniego kursu ogłaszanego przez Prezesa NBP obowiązującego w dniu dokonania zastrzeżenia karty płatniczej.
3. Dla zdarzeń określonych w § 2 ust. 3 SWU wysokość odszkodowania ustalana jest na podstawie udokumentowanych kosztów poniesionych na zakup rzeczy osobistych, a w przypadku dokumentów będących rzeczami osobistymi kosztów ponownego wydania dokumentów.
4. Dla zdarzeń określonych w § 2 ust. 4 SWU wysokość odszkodowania ustalana jest:
  - 1) w przypadku utraty lub całkowitego zniszczenia towaru/ towarów – na podstawie udokumentowanej wartości zakupu zniszczonego lub utraconego towaru dokonanego przy użyciu karty;
  - 2) w przypadku uszkodzenia towaru/ towarów – na podstawie kosztów przywrócenia ich do stanu poprzedniego, lecz nie ulepszono, z uwzględnieniem kosztów zużytych w tym celu materiałów i części zamiennych oraz robocizny.
5. Wysokość wypłaconego odszkodowania z tytułu danego zdarzenia nie może być wyższa niż limit odpowiedzialności określony dla tego zdarzenia w § 4 SWU.

#### **§ 14**

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania, przechodzi na Ubezpieczyciela.
2. Roszczenie, o którym mowa w ust. 1, nie przechodzi na Ubezpieczyciela, jeśli sprawcą szkody jest osoba, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że osoba ta wyrządziła szkodę umyślnie.
3. Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć Ubezpieczycielowi wszelkie informacje i dokumenty oraz dokonać czynności niezbędnych dla skutecznego dochodzenia przez Ubezpieczyciela praw określonych w ust. 1.
4. W razie zrzeczenia się przez Ubezpiezonego - bez zgody Ubezpieczyciela - praw, o których mowa w ust. 1, Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, chyba że nie miało to wpływu na możliwość skutecznego dochodzenia przez Ubezpieczyciela roszczeń regresowych wobec sprawcy szkody.
5. Jeżeli po wypłacie odszkodowania Ubezpieczony odzyskał utracone środki pieniężne, obowiązany jest zwrócić wypłacone odszkodowanie, albo zrzec się praw do tych środków na rzecz Ubezpieczyciela.

#### **§ 15**

Wszelkie świadczenia należne Ubezpieczonemu zgodnie z niniejszą umową będą przelewane przez Ubezpieczyciela na rachunek bankowy Ubezpiezonego, do którego została wydana karta w związku ze zgłoszonym zdarzeniem.

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§ 16**

1. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych SWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia związane z zawarciem, wykonaniem lub rozwiązaniem Umowy powinny być:
  - 1) składane na piśmie za pokwitowaniem lub
  - 2) przesłane listem poleconym lub
  - 3) przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeżeli obie strony Umowy wyraziły na to uprzednią zgodę.

### **REKLAMACJE. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA**

#### **§ 17**

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia do otrzymania odszkodowania lub świadczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub w spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia („Klient”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, w tym skargi i zażalenia („reklamacje”). Reklamacje mogą być składane również przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawcę

gwarancji ubezpieczeniowej, jak również ubezpieczających lub ubezpieczonych, w tym będących osobami prawnymi lub spółkami nie posiadającymi osobowości prawnej.

2. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub jednostce obsługującej klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, albo wysyłane za pośrednictwem usługi e-Doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-92978- 86984-TBFWV-37,
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w miejscu, o którym mowa w pkt 1 powyżej,
3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
4. Generali rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Generali poinformuje Klienta, który złożył reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl))
7. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 2 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Generali związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust.4-6 powyżej.
8. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Generali do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzygnięcie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL>. Adres poczty elektronicznej Generali: [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl).
10. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.
11. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
12. Językiem obowiązującym w relacjach stron jest język polski.
13. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów z umowy ubezpieczenia jest sąd właściwości ogólnej albo sąd właściwy miejscowo ze względu na miejsca zamieszkania lub siedzibę Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego lub innej osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia, jak również sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia.
14. Prawem właściwym dla Umowy ubezpieczenia, zawartej na podstawie niniejszych SWU, jest prawo polskie.

## POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

### § 18

Poniższe, zawarte w niniejszym punkcie oświadczenia mają zastosowanie w odniesieniu do Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub osoby zawierającej Umowę ubezpieczenia w imieniu Ubezpieczającego, będących osobami fizycznymi.

1. Na mocy przepisów ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych (dalej: RODO) Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 00-082 przy ul. Senatorskiej 18 jest administratorem Pana/Pani danych osobowych.
2. Jako administrator danych osobowych Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna informuje Pana/Panią, iż:
  - a) podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia;
  - b) Pana/Pani dane przetwarzane będą w celu:
    - zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia (art. 6 ust.1 pkt b) RODO;
    - realizacji uzasadnionego interesu administratora: marketingu bezpośredniego produktów własnych administratora i dochodzenia roszczeń (art. 6 ust. 1 pkt f) RODO;
    - realizacji obowiązku prawnego ciążącego na administratorze: m.in. wynikającego z przepisów o rachunkowości, czynności podejmowane w związku z przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej, ocenie ryzyka (art. 6 ust. 1 pkt c) RODO;
    - marketingu, na podstawie dobrowolnej zgody (jeśli została wyrażona) - (art. 6 ust. 1 pkt a) RODO;
  - c) posiada Pan/Pani prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
  - d) dane mogą być udostępnione przez Ubezpieczyciela innym zakładom ubezpieczeń, prowadzącym działalność w zakresie reasekuracji czynnej, w celach związanych z reasekuracją ryzyka oraz innym podmiotom wykonującym usługi i spełniającym świadczenia objęte Umową ubezpieczenia, jak również podmiotom upoważnionym do uzyskania informacji na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2015 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 1844) o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
  - e) kontakt z inspektorem ochrony danych u Ubezpieczyciela możliwy jest pod adresem e-mail [iod@generali.pl](mailto:iod@generali.pl).
  - f) dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy ubezpieczenia, zgodnie z przepisami prawa;
  - g) ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) gdy uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie danych osobowych Pana/Pani dotyczących narusza przepisy RODO;
  - h) Pana/Pani dane osobowe mogą zostać wykorzystane w procesie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania - w celach zawarcia, wykonania Umowy oraz marketingu. Na podstawie otrzymanych danych może zostać dokonana ocena ryzyka oraz kalkulacja składki przez system informatyczny (bez wpływu człowieka). Ma Pan/Pani prawo do:
    - zakwestionowania decyzji wydanej bez wpływu człowieka, do wyrażenia własnego stanowiska lub do podjęcia decyzji przez człowieka – poprzez kontakt z Ubezpieczycielem,
    - wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych w celu marketingowym (w tym profilowania).