

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA NIEUPRAWNIONEGO UŻYCIA KARTY DLA BANKU



ustalone uchwałą nr UZ/109/2021 Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 20 lipca 2021 roku, ze zmianami wprowadzonymi uchwałą nr UZ/123/2022 Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 12 sierpnia 2022 roku.

Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2, § 3, § 5, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 11, § 14, § 15.
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12, § 14, § 15.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Ogólne warunki ubezpieczenia nieuprawnionego użycia karty dla Banku (zwane dalej „OWU”) mają zastosowanie do umowy generalnej (zwanej dalej „umową ubezpieczenia”) zawartej pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych (zwaną dalej „Tuw PZUW” lub „Tuw Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych”) a Bankiem (zwanym dalej „Bankiem”).

DEFINICJE

§ 2

Przez użyte w OWU pojęcia należy rozumieć:

- 1) **akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu; ich celem jest osiągnięcie skutków ekonomicznych, politycznych, religijnych lub społecznych przez wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności, dezorganizację życia publicznego;
- 2) **bankomat** – urządzenie umożliwiające podejmowanie gotówki lub dodatkowo wykonywanie innych operacji przy użyciu karty;
- 3) **franszyza redukcyjna** – kwotę określoną w umowie ubezpieczenia, o którą każdorazowo pomniejsza się kwotę odszkodowania z tytułu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, o którym mowa w pkt 18 lit. a; franszyza redukcyjna dotyczy wyłącznie zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych w okresie ochrony, przed zastrzeżeniem karty;
- 4) **karta** – ważną, aktywną kartę płatniczą wydaną przez Bank, wskazaną w umowie ubezpieczenia;
- 5) **kradzież** – działanie polegające na zaborze (zabranii) karty posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty w celu przywłaszczenia z zamiarem trwałego pozbawienia ich możliwości dysponowania nią;

- 6) **nieuprawnione użycie karty** – użycie karty lub danych karty, bez zgody posiadacza karty lub użytkownika karty, powodujące zmianę salda na rachunku posiadacza karty;
- 7) **numer PIN** – poufny numer identyfikacyjny dla karty;
- 8) **operacja** – płatność za towary lub usługi przy użyciu karty oraz wypłatę gotówki z bankomatu przy użyciu karty, powodującą zmianę salda na rachunku posiadacza karty, w tym płatności realizowane bez fizycznego użycia karty: transakcje internetowe, zamówienia telefoniczne, pocztowe oraz inne usługi dostępne przy użyciu karty;
- 9) **osoba działająca w imieniu lub na rzecz posiadacza karty** – osobę fizyczną upoważnioną przez posiadacza karty do odbioru z Banku oraz przechowywania kart posiadacza karty do momentu przekazania ich posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty;
- 10) **posiadacz karty** – osobę fizyczną, osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, która zawarła z Bankiem umowę o kartę;
- 11) **phishing** - wyłudzenie lub bezprawne pozyskanie poufnych informacji osobistych posiadacza karty lub użytkownika karty, danych karty przez podszywanie się pod osobę lub instytucję; działanie phishingu może polegać np. na fałszywym ogłoszeniu i podaniu linka do sprzedającego towar lub mail do fałszywej strony z fałszywą informacją;
- 12) **rabunek** – działanie polegające na zaborze (zabranii) karty posiadaczowi karty lub użytkownikowi karty w celu przywłaszczenia, przy użyciu przemocy fizycznej wobec posiadacza karty lub użytkownika karty, lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty, groźby jej natchmiastowego użycia lub z doprowadzeniem posiadacza karty lub użytkownika karty lub osoby działającej w imieniu lub na rzecz posiadacza karty do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 13) **rachunek posiadacza karty** – rachunek posiadacza karty prowadzony przez Bank, w ciężar którego dokonywane są

operacje przy użyciu karty lub który uznawany jest splatą z tytułu operacji dokonywanych kartą;

- 14) **szkoda** – uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego będący stratą rzeczywistą, z wyłączeniem utraconych korzyści;
- 15) **umowa o kartę** – umowę zawartą przez Bank z posiadaczem karty, regulującą zasady korzystania z karty;
- 16) **użytkownik karty** – osobę fizyczną, upoważnioną przez posiadacza karty do dokonywania, w imieniu i na rzecz posiadacza karty operacji określonych w umowie o kartę, której dane identyfikacyjne są umieszczone na karcie;
- 17) **zastrzeżenie karty** – wstrzymanie przez Bank możliwości dokonywania operacji przy użyciu karty;
- 18) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – nieuprawnione użycie karty:
 - a) utraconej przez posiadacza karty lub użytkownika karty w wyniku rabunku, kradzieży, albo zgubienia jak również wskutek phishingu albo
 - b) która została skopiowana lub której zawartość paska magnetycznego została skopiowana, powodujące obciążenie rachunku posiadacza karty, za które odpowiedzialność ponosi Bank,

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest ryzyko strat finansowych Banku, w związku z operacjami dokonanymi przy użyciu kart, w tym wskutek phishingu, z tytułu których Bank ponosi odpowiedzialność wobec ich posiadaczy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 4, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, jednakże w okresie nie dłuższym niż 45 dni przed dokonaniem zastrzeżenia karty, z tytułu operacji, za które odpowiedzialność ponosi Bank zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, do wysokości kwoty, jaka obciąża z tego tytułu rachunek posiadacza karty, nie większej jednak niż suma ubezpieczenia.
3. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 4, zakresem ubezpieczenia objęte są również szkody powstałe wskutek zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, jednakże w okresie nie dłuższym niż 30 dni po dokonaniu zastrzeżenia karty, z tytułu operacji, za które odpowiedzialność ponosi Bank zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, do wysokości kwoty, jaka obciąża z tego tytułu rachunek posiadacza karty, nie większej jednak niż suma ubezpieczenia.
4. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zajścia zdarzeń ubezpieczeniowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (zwanej dalej „RP”) i poza jej granicami.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 4

TUW PZUW nie odpowiada za szkody:

- 1) 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;
- 2) powstałe wskutek trzęsienia ziemi;

- 3) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa Banku, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności, przy czym przez winę Banku należy rozumieć winę członków zarządu lub prokurentów;
- 4) wyrządzone umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa pracownika Banku, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 5) powstałe w wyniku udostępnienia karty osobom innym niż posiadacz karty, użytkownik karty lub osoba działająca w imieniu lub na rzecz posiadacza karty;
- 6) spowodowane nieprawidłowym działaniem systemu komputerowego Banku.

OKRES UBEZPIECZENIA

§ 5

1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się z dniem wskazanym w umowie ubezpieczenia.
2. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do wszystkich kart z dniem:
 - 1) rozwiązania umowy ubezpieczenia;
 - 2) odstąpienia Banku od umowy ubezpieczenia;
 - 3) wyczerpania sumy ubezpieczenia.
3. Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do danej karty z dniem:
 - 1) upływu ważności karty;
 - 2) rozwiązania umowy o kartę.

SUMA UBEZPIECZENIA I SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

§ 6

1. Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności TUW PZUW za wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie ubezpieczenia. Wysokość sumy ubezpieczenia jest określona w umowie ubezpieczenia.
2. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o każde wypłacone odszkodowanie.
3. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest w zależności od:
 - 1) okresu ubezpieczenia;
 - 2) liczby kart wydanych oraz kart, których wydanie planuje Bank;
 - 3) wysokości sumy ubezpieczenia.
4. Wysokość i sposób zapłaty składki ubezpieczeniowej przez Bank określa umowa ubezpieczenia.
5. Bank jest zobowiązany do zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym TUW PZUW udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
6. Zapłata składki ubezpieczeniowej następuje w formie bezgotówkowej.
7. Składka ubezpieczeniowa nie podlega indeksacji.

OBOWIĄZKI BANKU

§ 7

1. Bank zobowiązany jest podać do wiadomości TUW PZUW wszystkie znane sobie okoliczności, o które TUW PZUW zapytywał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy ubezpieczenia w innych pismach. Jeżeli Bank zawiera umowę ubezpieczenia przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności

jemu znane. W razie zawarcia przez TUV PZUW umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.

2. W czasie trwania umowy ubezpieczenia Bank zobowiązany jest zgłaszać zmiany okoliczności wymienionych w ustępie poprzedzającym. Bank zobowiązany jest zawiadomić o tych zmianach TUV PZUW niezwłocznie po otrzymaniu o nich wiadomości.
3. TUV PZUW nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem ustępów poprzedzających nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia ustępów poprzedzających doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że zdarzenie ubezpieczeniowe i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

§ 8

1. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Bank jest zobowiązany użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
2. Jeżeli Bank umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 1, TUV PZUW jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
3. TUV PZUW jest zobowiązany w granicach sumy ubezpieczenia zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 1, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.

§ 9

1. Bank zobowiązany jest każdorazowo w terminie określonym w umowie ubezpieczenia, przesyłać do TUV PZUW raport zawierający liczbę kart, sporządzony według wzoru określonego w umowie ubezpieczenia.
2. W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Bank zobowiązany jest:
 - 1) powiadomić Policję o fakcie nieuprawnionego użycia karty, chyba że fakt nieuprawnionego użycia karty został już zgłoszony Policji przez posiadacza karty lub użytkownika karty;
 - 2) potwierdzić ważność karty na dzień zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 3) wskazać datę i godzinę zastrzeżenia karty;
 - 4) umożliwić przedstawicielowi TUV PZUW dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 5) udostępnić dokumenty niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania:
 - a) opis okoliczności zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - b) potwierdzenie powiadomienia Policji o fakcie nieuprawnionego użycia karty, chyba że fakt nieuprawnionego użycia karty został już zgłoszony Policji przez posiadacza karty lub użytkownika karty,
 - c) zawierające wyszczególnienie operacji, będących skutkiem nieuprawnionego użycia karty, z określeniem ich kwot, daty, godziny i miejsca ich dokonania.
3. Wykonanie obowiązków, o których mowa w ust. 2, jest niezbędne do ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW.
4. TUV PZUW zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przedłożonych przez Bank oraz zasięgnięcia opinii rzeczoznawców.

§ 10

1. Bank zobowiązany jest powiadomić TUV PZUW o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego w ciągu 30 dni od dnia podjęcia przez Bank decyzji o uznaniu reklamacji złożonej przez posiadacza karty, dotyczącej nieuprawnionego użycia karty.

2. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1, TUV PZUW może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło TUV PZUW ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
3. Skutki braku zawiadomienia TUV PZUW o zdarzeniu ubezpieczeniowym nie następują, jeżeli TUV PZUW w terminie, o którym mowa w ust. 1, otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.

USTALENIE WYSOKOŚCI SZKODY I WYPŁATA ODSZKODOWANIA

§ 11

1. Ustalenie wysokości szkody następuje na podstawie wartości operacji dokonanych w wyniku nieuprawnionego użycia karty.
2. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 9 ust. 2 pkt 5.
3. W przypadku operacji dokonanych na terytorium RP wysokość szkody jest ustalana według wartości nominalnej środków pieniężnych. W przypadku operacji dokonanych poza granicami RP wysokość szkody jest ustalana według wartości w złotych, jaką został obciążony przez Bank rachunek posiadacza karty z tytułu dokonania tych operacji.

§ 12

1. TUV PZUW wypłaca odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak od sumy ubezpieczenia, z uwzględnieniem franszyzy redukcyjnej, jeśli dotyczy.
2. Odszkodowanie jest wypłacane w złotych.
3. TUV PZUW wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
4. Gdyby w terminie, o którym mowa w ust. 3, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW, albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania TUV PZUW powinien wypłacić w terminie, o którym mowa w ust. 3.

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE TUV PZUW

§ 13

TUV PZUW jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Banku, jeżeli nie jest on osobą występującą z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania;
- 2) jeżeli w terminach określonych w § 12 ust. 3 i 4 nie wypłaci odszkodowania, do zawiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części odszkodowania;

- 3) jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie osoby występującej z roszczeniem wskazując na okoliczności oraz na podstawie prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 4) do udostępnienia Bankowi, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez TUV PZUW udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez TUV PZUW;
- 5) do udostępnienia osobom, o których mowa w pkt 4, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej;
- 6) na żądanie Banku lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności TUV PZUW oraz ustalenia okoliczności zdarzenia ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania.

PODWÓJNA OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

§ 14

1. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają jego wartość ubezpieczeniową, Bank nie może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość szkody. Między ubezpieczycielami każdy z nich odpowiada w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.
2. Jeżeli w którejkolwiek z umów ubezpieczenia, o jakich mowa w ust. 1, uzgodniono, że suma wypłacona przez ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia może być wyższa od poniesionej szkody, zapłaty odszkodowania w części przenoszącej wysokość szkody Bank może żądać tylko od tego ubezpieczyciela. W takim przypadku dla określenia odpowiedzialności między ubezpieczycielami należy przyjąć, że w ubezpieczeniu, o którym mowa w niniejszym postanowieniu, suma ubezpieczenia równa jest wartości ubezpieczeniowej.

REGRES UBEZPIECZENIOWY

§ 15

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przez TUV PZUW, roszczenia Banku przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę przechodzą z mocy prawa na TUV PZUW do wysokości wypłaconego odszkodowania. Jeżeli TUV PZUW pokrył tylko część szkody, Bankowi przysługuje co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniem TUV PZUW.
2. Bank zobowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę, a także udzielić TUV PZUW pomocy w dochodzeniu roszczenia od osoby odpowiedzialnej za szkodę, dostarczając informacji oraz dokumentów niezbędnych do skutecznego dochodzenia roszczeń regresowych.
3. Jeżeli Bank bez zgody TUV PZUW zrzekł się roszczenia przeciwko osobie trzeciej odpowiedzialnej za szkodę lub je ograniczył,

TUV PZUW może odmówić odszkodowania lub je odpowiednio zmniejszyć.

4. Jeżeli zrzeczenie się lub ograniczenie roszczenia zostanie ujawnione po wypłacie odszkodowania, wówczas TUV PZUW może zażądać od Banku zwrotu całości lub części wypłaconego odszkodowania.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo złożenia reklamacji, przez którą rozumie się wystąpienie do TUV PZUW, w którym zgłaszane jest zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez TUV PZUW.
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) pisemnie – przesyłką pocztową (w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe) pod adresem siedziby TUV PZUW: rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, albo osobiście w siedzibie TUV PZUW;
 - 2) ustnie – przez telefon, dzwoniąc pod numer 801 159 159, albo osobiście w siedzibie TUV PZUW do protokołu;
 - 3) elektronicznie – wysyłając e-mail na adres reklamacje@tuwpszuw.pl.
3. TUV PZUW rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, TUV PZUW przekazuje osobie, która wystąpiła z reklamacją informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. TUV PZUW udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a na wniosek występującego z reklamacją – pocztą elektroniczną.
5. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - 1) nieuwzględnienia roszczeń zgłoszonych trybie rozpatrywania reklamacji;
 - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą występującego w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację.
6. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
7. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
8. TUV PZUW przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla TUV PZUW do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy (więcej informacji można znaleźć na stronie: rf.gov.pl) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (więcej informacji można znaleźć na stronie: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
9. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej

albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

- 10.** Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

- 11.** W sprawach nieuregulowanych w OWU lub w umowie ubezpieczenia mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego oraz inne stosowne przepisy prawa polskiego.
- 12.** W relacjach z konsumentem T UW PZUW stosuje język polski.
- 13.** T UW PZUW podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 14.** OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 17 sierpnia 2022 roku.