

# ZMIANY W PZU OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH

ustalone uchwałą Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej nr UZ/393/2015 z dnia 17 grudnia 2015 r.



W ogólnych warunkach ubezpieczenia – PZU ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych, ustalonych uchwałą nr UZ/374/2013 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z dnia 24 grudnia 2013 r., wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 63 ust. 1 otrzymuje brzmienie:  
„1. Jeżeli umowa ubezpieczenia jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, ubezpieczający ma prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy ubezpieczający jest przedsiębiorcą - terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia PZU nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie.”;
  - 2) w § 64 ust. 1 otrzymuje brzmienie:  
„1. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę NNW i umowę NNW Max w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.”;
  - 3) w § 67 ust. 6 otrzymuje brzmienie:  
„6. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku ubezpieczeniowego, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki ubezpieczeniowej, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.”;
  - 4) w § 77 ust. 3 otrzymuje brzmienie:  
„3. PZU jest zobowiązany:
    - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu wypadku ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego wypadku ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia, 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 PZU lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o zajściu wypadku ubezpieczeniowego może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy; w tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia;
    - 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie wypłaci odszkodowania, w tym nie zwróci kosztów, lub nie wypłaci świadczenia, do zawiadomienia pisemnie:
      - a) osoby zgłaszającej roszczenie oraz
      - b) ubezpieczonego w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także do wypłaty bezspornej części odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia;
  - 5) jeżeli odszkodowanie, w tym zwrot kosztów, lub świadczenie, nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie:
    - a) osoby występującej z roszczeniem oraz
    - b) ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie- wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, w tym zwrotu kosztów, lub świadczenia, oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
  - 4) do udostępnienia ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, osobie występującej z roszczeniem lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności PZU lub wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU;
  - 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 ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, do udostępnienia posiadanych przez siebie informacji związanych z wypadkiem ubezpieczeniowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności PZU oraz ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania, w tym kosztów podlegających zwrotowi, lub świadczenia;
  - 7) na żądanie ubezpieczającego lub ubezpieczonego, do przekazania informacji o oświadczeniach złożonych przez nich na etapie zawierania umowy ubezpieczenia na potrzeby oceny ryzyka ubezpieczeniowego lub kopii dokumentów sporządzonych na tym etapie.”;
- 5) § 80 - § 82 otrzymują brzmienie:  
„§ 80  
1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU.  
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU obsługującej klienta.  
3. Reklamacja 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 (adres tylko do korespondencji);
  - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
  - 3) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.4. PZU rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU przekazuje osobie, która złożyła reklamację, 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.
6. Odpowiedź PZU na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
  - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się na piśmie za pośrednictwem dowolnej jednostki organizacyjnej PZU.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia.

Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU.

10. PZU udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

#### § 81

1. 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.
2. 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.

#### § 82

OWU mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych od dnia 1 stycznia 2016 r.”.

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	<p>Postanowienia wspólne:</p> <p>§ 2 ust. 3, § 3, § 58 ust. 4-6, § 60 ust. 1, § 61 ust. 1, § 62 ust. 1, § 69 ust. 1</p> <p>Ubezpieczenie autocasco (AC):</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 1, ust. 2 i 3, § 5 ust. 1 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 1, ust. 2, § 7, § 8, § 9, § 11, § 17, § 18, § 19, § 20, § 21, § 60 ust. 3, § 61 ust. 2, § 65, § 70 ust. 1, 4 i 5</p> <p>Ubezpieczenie minicasco (MC):</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 1, ust. 2, § 5 ust. 1 pkt 2, § 6 ust. 1 pkt 2, § 22, § 23, § 27, § 28, § 29, § 30, § 60 ust. 3, § 61 ust. 2, § 65, § 70 ust. 1, 4 i 5</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Pomoc (PAP):</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 2, § 5 ust. 1 pkt 3, § 6 ust. 3, § 31, § 32, § 33, § 34,</p> <p>§ 61 ust. 2, § 65, § 71</p> <p>Ubezpieczenie PZU AutoSzyba (PAS):</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 3, ust. 2, § 5 ust. 1 pkt 4, § 6 ust. 4, § 37, § 38, § 42, § 61 ust. 2, § 65, § 72</p> <p>Ubezpieczenie NNW:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 4, ust. 2 i 4, § 5 ust. 1 pkt 1, § 6 ust. 1 pkt 1, § 43, § 44, § 48, § 65, § 73, § 75 ust. 2</p> <p>Ubezpieczenie NNW Max:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 5, § 5 ust. 2, § 6 ust. 1 pkt 1, § 49, § 50, § 54, § 73, § 75 ust. 2</p> <p>Ubezpieczenie Zielona Karta:</p> <p>§ 4 ust. 1 pkt 6, § 6 ust. 1 pkt 3, § 55, § 56, § 61 ust. 3, § 62 ust. 2, § 66, § 74, § 76 ust. 2</p>
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności	<p>Postanowienia wspólne:</p> <p>§ 2 ust. 3, § 3, § 58 ust. 7, § 60 ust. 1, § 61 ust. 1,</p>

<p>zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia</p>	<p>§ 62 ust. 1, § 69 ust. 2, § 75 ust. 1, § 76 ust. 1 i 3</p> <p>Ubezpieczenie autocasco (AC):</p> <p>§ 6 ust. 2, § 7, § 8, § 9 ust. 2, § 10, § 11, § 12, § 13 ust. 3, § 17, § 18, § 19, § 20, § 21, § 60 ust. 3, § 61 ust. 2, § 65, § 70 ust. 2-5, § 78 ust. 3</p> <p>Ubezpieczenie minicasco (MC):</p> <p>§ 22, § 23, § 24, § 25 ust. 3, § 27, § 28, § 29, § 30, § 60 ust. 3, § 61 ust. 2, § 65, § 70 ust. 2-5, § 78 ust. 3</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Pomoc (PAP):</p> <p>§ 31 ust. 4-8, § 32, § 33, § 35, § 60 ust. 2, § 61 ust. 2, § 65, § 71 ust. 2, § 78 ust. 4</p> <p>Ubezpieczenie PZU Auto Szyba:</p> <p>§ 37, 38 pkt 1, § 39, § 40 ust. 3, § 42 ust. 1-3 i 5, § 61 ust. 2, § 65, § 78 ust. 4</p> <p>Ubezpieczenie NNW:</p> <p>§ 43 ust. 1 i 2, § 44, § 45, § 48, § 65, § 75 ust. 2 pkt 1 i 4</p> <p>Ubezpieczenie NNW Max:</p> <p>§ 49 ust. 2-4, § 51, § 54, § 75 ust. 2 pkt 1 i 4</p> <p>Ubezpieczenie Zielona Karta:</p> <p>§ 55, § 56 ust. 2, § 61 ust. 3, § 62 ust. 2, § 66, § 79</p>
--	---