

ZMIANY W OGÓLNYCH WARUNKACH UBEZPIECZENIA PZU Dom

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



W ogólnych warunkach ubezpieczenia PZU Dom, ustalonych uchwałą nr UZ/146/2015 Zarządu PZU SA z dnia 25 maja 2015 r., wprowadza się następujące zmiany:

1) § 89 otrzymuje brzmienie:

„§ 89

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 - w terminie 7 dni, od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU nie poinformował ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od umowy, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
2. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (umowa w systemie uproszczonym oraz umowa direct), w której ubezpieczający jest konsumentem, termin w ciągu którego może on odstąpić od umowy ubezpieczenia, składając pisemne oświadczenie w tym zakresie, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go 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.
3. Ubezpieczający może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia NNW w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczenia NNW nie zwalnia ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki ubezpieczeniowej za okres, w jakim PZU udzielał ochrony ubezpieczeniowej.”;

2) w § 90 ust. 9 zdanie drugie otrzymuje brzmienie:
„W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, składając oświadczenie w tym zakresie.”;

3) w § 101 ust. 3 otrzymuje brzmienie:
„3. PZU jest zobowiązany:

- 1) po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu 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 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 lub świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania; w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu 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 lub 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 lub świadczenia;
- 3) jeżeli odszkodowanie 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 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 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 którym 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 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.”;

4) § 105 otrzymuje brzmienie:

„§ 105

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmiot rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU, w którym zgłasza on zastrzeżenie 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.”;
- 5) § 106 otrzymuje brzmienie:

„§ 106

 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.
 3. W przypadku roszczeń wynikających z ubezpieczenia ochrony prawnej, PZU i ubezpieczony mogą zawrzeć umowę o poddaniu sporu pomiędzy nimi pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.”.

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: § 1 ust. 6, § 2, § 83 ust. 13 – 15 i 17, § 87, § 88, § 103</p> <p>Ubezpieczenie nieruchomości: § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 13, § 14, § 15, § 16, § 17, § 86, § 92 ust. 1, § 93 ust. 1, 3 - 5 i 7, § 94 ust. 1 i 4, § 100</p> <p>Ubezpieczenie mienia ruchomego: § 18, § 19, § 20, § 21, § 22, § 23, § 24, § 25, § 26, § 27, § 28, § 31, § 32, § 33, § 34, § 35, § 36 ust. 1 i 3, § 37, § 38, § 39, § 40, § 86, § 92 ust. 1, § 93 ust. 1, 3 - 5 i 7, § 94 ust. 1 i 4, § 100</p> <p>Ubezpieczenie szklanych przedmiotów od stłuczenia: § 41, § 42, § 44 ust. 1, 2, 4, 5 i 7, § 45, § 86, § 92 ust. 1, § 93 ust. 1, 3 - 5 i 7, § 94 ust. 1 i 4, § 100</p> <p>Ubezpieczenie OC: § 46, § 47, § 49 ust. 1, 3, 5 i 6, § 50, § 92 ust. 1, § 93 ust. 1, 3, 5 i 7, § 94 ust. 2 i 4, § 95</p> <p>Ubezpieczenie ochrony prawnej: § 51, § 52, § 53, § 54, § 55, § 56, § 57, § 59 ust. 2 - 4, § 60, § 61, § 62, § 96, § 100</p> <p>Ubezpieczenie NNW: § 63, § 65, § 66, § 67, § 69, § 70, § 71, § 72, § 73, § 74, § 75, § 97</p> <p>Ubezpieczenie Pomoc w Domu: § 76, § 77, § 78, § 79, § 80, § 92 ust. 1, § 93 ust. 1, 3, 5 i 7, § 98, § 99 ust. 1, 3 i 4, § 100</p>
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	<p>Postanowienia wspólne: § 1 ust. 6, § 2, § 83 ust. 16 i 17, § 87, § 88, § 104 ust. 3</p> <p>Ubezpieczenie nieruchomości: § 3 ust. 2 i 3, § 4, § 5 ust. 2 - 4, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15, § 16, § 17, § 82, § 86, § 92 ust. 2, § 93 ust. 2 i 3, § 94 ust. 3, § 100 ust. 3, § 102</p> <p>Ubezpieczenie mienia ruchomego: § 18 ust. 3, § 19, § 21 ust. 2 - 4, § 22, § 23, § 24, § 25, § 29, § 30, § 31, § 32, § 33, § 34, § 35, § 36 ust. 1 i 3, § 37, § 38, § 39, § 40, § 82, § 86, § 92 ust. 2, § 93 ust. 2, 3 i 6, § 94 ust. 3, § 100 ust. 3, § 102</p> <p>Ubezpieczenie szklanych przedmiotów od stłuczenia: § 41 ust. 4, § 42, § 43, § 44 ust. 5 i 7, § 45, § 82, § 86, § 92 ust. 2, § 93 ust.</p>

2 i 3, § 94 ust. 3, § 100 ust. 3

Ubezpieczenie OC: § 46 ust. 7 - 9, § 47, § 48 ust. 1 - 4 i 6, § 49 ust. 1, 3 i 5, § 50, § 82, § 92 ust. 3, § 93 ust. 2 i 3, § 94 ust. 3

Ubezpieczenie ochrony prawnej: § 51, § 53, § 54, § 55, § 56, § 57, § 58, § 59 ust. 2 - 4, § 60, § 61 ust. 4, § 62, § 82, § 96 ust. 2, § 100 ust. 3

Ubezpieczenie NNW: § 63 ust. 4, § 65, § 66, § 67, § 68, § 69, § 70, § 71, § 72, § 74, § 75

Ubezpieczenie Pomoc w Domu: § 76, § 77 ust. 2, § 78, § 79, § 80, § 81, § 82, § 92 ust. 2, § 93 ust. 2 i 3, § 99 ust. 2 i 4, § 100 ust. 3