

**OGÓLNE WARUNKI
INDYWIDUALNEGO UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE
DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW HIPOTECZNYCH
UDZIELANYCH PRZEZ ALIOR BANK S.A.**



Informacja wskazująca, które z postanowień ogólnych warunków indywidualnego ubezpieczenia na życie dla kredytobiorców kredytów hipotecznych udzielanych przez Alior Bank S.A., kod warunków KAIZ50 (OWU), dotyczą podstawowych warunków umowy ubezpieczenia. Informacja stanowi integralną część OWU i wynika z art. 17 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Lp.	Rodzaj informacji	Numer zapisu
1.	Przesłanki wypłaty świadczenia	§ 2 OWU § 4 OWU § 5-6 OWU § 14 OWU § 17-18 OWU § 23-24 OWU § 26-27 OWU
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 OWU § 8 OWU § 19-20 OWU § 21-22 OWU § 25 OWU § 27 OWU

OGÓLNE WARUNKI INDYWIDUALNEGO UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW HIPOTECZNYCH UDZIELANYCH PRZEZ ALIOR BANK S.A.



kod warunków: KAIZ50

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia stosuje się do umów indywidualnego ubezpieczenia na życie dla kredytobiorców kredytów hipotecznych udzielanych przez Alior Bank S.A.

§ 2

1. Użyte w ogólnych warunkach ubezpieczenia określenia oznaczają:

- 1) **akty terroru** – działania indywidualne lub grupowe, skierowane przeciwko ludności lub mieniu, w celu wprowadzenia chaosu, zastraszania ludności, dezorganizacji życia publicznego, transportu publicznego, zakładów usługowych lub wytwórczych – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
- 2) **Bank** – Alior Bank S.A., który udzielił kredytu kredytobiorcy i pośredniczy, na podstawie umowy agencyjnej z PZU Życie SA, w zawarciu i realizacji umowy;
- 3) **choroba** – stan organizmu polegający na nieprawidłowej reakcji układów lub narządów na bodźce środowiska zewnętrznego lub wewnętrznego;
- 4) **dokumentacja medyczna** – dokumentację opisującą stan zdrowia ubezpieczającego lub udzielonych mu świadczeń zdrowotnych, sporządzoną przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych, osoby wykonujące zawód medyczny oraz inne osoby uczestniczące w udzielaniu świadczeń zdrowotnych;
- 5) **działania wojenne** – działania sił zbrojnych mające na celu rozbicie sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
- 6) **dzień zdarzenia** – dzień śmierci ubezpieczającego albo pierwszy dzień trwającego nieprzerwanie okresu niezdolności do samodzielnej egzystencji;
- 7) **kredytobiorca** – osobę fizyczną, która zawarła z Bankiem umowę o kredyt hipoteczny;
- 8) **masowe rozruchy społeczne** – zorganizowane lub niezorganizowane wystąpienie grupy społecznej, zwykle połączone z aktami przemocy fizycznej, wywołane poczuciem niezadowolenia z istniejącej sytuacji politycznej, ekonomicznej lub społecznej, skierowane przeciw strukturom sprawującym władzę na mocy obowiązującego prawa;
- 9) **miesiąc polisowy** – miesiąc rozpoczynający się w dniu początku odpowiedzialności – w przypadku pierwszego miesiąca polisowego oraz każdy kolejny miesiąc rozpoczynający się w dniu odpowiadającym dacie początku odpowiedzialności – w przypadku kolejnych miesięcy polisowych, a gdy takiego dnia nie ma – w następnym dniu kalendarzowym;
- 10) **miesięcznica polisy** – każdą kolejną miesięcznicę dnia początku odpowiedzialności, przy czym za miesięcznicę dnia 29, 30 lub 31 w miesiącu, w którym ten dzień nie występuje, uważa się następnego dzień kalendarzowy;
- 11) **nieszczęśliwy wypadek** – niezależne od woli ubezpieczającego i stanu jego zdrowia, gwałtowne zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, będące wyłączną oraz bezpośrednią przyczyną zdarzenia objętego odpowiedzialnością PZU Życie SA;
- 12) **niezdolność do samodzielnej egzystencji** – niezdolność do zaspokajania bez pomocy innych osób podstawowych potrzeb życiowych. Zakres ochrony obejmuje tylko taką niezdolność do samodzielnej egzystencji, w której niemożliwe jest samodzielne wykonanie co najmniej trzech z podstawowych czynności życia codziennego, za które uważa się: spożywanie posiłków, mycie, ubieranie, korzystanie z toalety, przemieszczanie w obrębie domu. Odpowiedzialność PZU Życie SA obejmuje tylko taką niezdolność do samodzielnej egzystencji, która jest rezultatem nieszczęśliwego wypadku lub choroby zaistniałych w okresie odpowiedzialności oraz ma charakter trwały, czyli zgodnie z aktualną wiedzą medyczną nie ma pozytywnych rokowań na jej odzyskanie;
- 13) **okres odpowiedzialności PZU Życie SA** – czas trwania odpowiedzialności PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczającego, wyznaczony przez daty początku i końca odpowiedzialności;
- 14) **okres ubezpieczenia:**
 - a) pierwszy okres ubezpieczenia – okres 60 miesięcy, liczony od dnia początku odpowiedzialności, z uwzględnieniem ewentualnych zmian w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, o których mowa w § 17,
 - b) drugi i kolejne okresy ubezpieczenia – liczone jako kolejne okresy roczne rozpoczynające się od następnego dnia po zakończeniu odpowiednio: pierwszego i każdego kolejnego okresu ubezpieczenia;
- 15) **początkowa suma ubezpieczenia** – sumę ubezpieczenia ustalaną podczas zawierania umowy ubezpieczenia, która obowiązuje w pierwszym 60-miesięcznym okresie ubezpieczenia;
- 16) **postępowanie diagnostyczno–lecnicze** – takie postępowanie medyczne, na które składają się: wywiad chorobowy, fizykalne badanie pacjenta oraz badania dodatkowe, służące ustaleniu rozpoznania lub postępowanie medyczne mające na celu leczenie;
- 17) **PZU Życie SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna;
- 18) **saldo kapitału** – kwotę odpowiadającą wysokości kapitału kredytu, który pozostaje do spłacenia na rzecz Banku z tytułu umowy kredytu;
- 19) **saldo zadłużenia na dzień zdarzenia ubezpieczeniowego** – kwotę, na którą składają się: saldo kapitału oraz odsetki od nieprzeterminowanej części kapitału, za okres od dnia zdarzenia ubezpieczeniowego do dnia wypłaty świadczenia, jednak nie dłuższy niż 60 dni, liczone według oprocentowania przewidzianego umową kredytu;
- 20) **saldo zadłużenia danego ubezpieczającego** – iloczyn salda zadłużenia na dzień zdarzenia ubezpieczeniowego i udziału procentowego;
- 21) **stopa składki** – wartość procentowa służąca do obliczenia wysokości składki, określona we wniosku-polisie;

- 22) **suma ubezpieczenia** – kwotę, którą na warunkach określonych w umowie PZU Życie SA wypłaci w przypadku śmierci ubezpieczającego albo w przypadku wystąpienia u ubezpieczającego niezdolności do samodzielnej egzystencji;
 - 23) **termin ustalania wysokości składek** – dzień spłaty raty kredytu, w którym ustalana jest wysokość składki; wysokość pierwszej składki ustalana jest w momencie zawierania umowy ubezpieczenia;
 - 24) **ubezpieczający** – kredytobiorcę, któremu Bank udzielił kredytu, i który zawarł umowę z PZU Życie SA; ubezpieczający jest jednocześnie ubezpieczonym, którego życie i zdrowie jest przedmiotem ubezpieczenia;
 - 25) **udział procentowy** – udział w sumie ubezpieczenia ustalany z Bankiem w momencie zawarcia umowy dla każdego ubezpieczającego w związku z jedną umową kredytu. Udział procentowy jest aktualizowany w przypadku, gdy zmieni się liczba ubezpieczających w ramach jednej umowy kredytu oraz w przypadku zmian, o których mowa w § 17 ust. 2 pkt 2. Udział procentowy nie może przekroczyć 100%;
 - 26) **umowa kredytu** – umowę o udzielenie kredytu hipotecznego, w złotych albo indeksowanego do waluty obcej, zawartą pomiędzy Bankiem a kredytobiorcą;
 - 27) **umowa/umowa ubezpieczenia** – umowę ubezpieczenia zawieraną pomiędzy ubezpieczającym a PZU Życie SA, na wniosek ubezpieczającego, na podstawie niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia;
 - 28) **uposażony** – podmiot wskazany przez ubezpieczającego, jako uprawniony do otrzymania świadczenia w razie śmierci ubezpieczającego, zgodnie z zasadami opisanymi w § 5 ust. 2 i 3. Ubezpieczający może wskazać jednego albo kilku uposażonych;
 - 29) **uposażony dodatkowy** – podmiot wskazany przez ubezpieczającego jako uprawniony do otrzymania świadczenia w przypadku śmierci ubezpieczającego, zgodnie z zasadami opisanymi w § 5 ust. 3. Ubezpieczający może wskazać jednego albo kilku uposażonych dodatkowych;
 - 30) **wniosek-polisa** – dokument, który potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia i określa jej najważniejsze postanowienia;
 - 31) **zdarzenie ubezpieczeniowe** – śmierć ubezpieczającego lub wystąpienie u ubezpieczającego niezdolności do samodzielnej egzystencji, określone w § 4.
2. W zasadach ustalania świadczeń należnych z tytułu umowy nie ma zastosowania stopa techniczna.
 3. Integralną częścią niniejszych ogólnych warunków ubezpieczenia jest informacja wskazująca, które z postanowień dotyczą podstawowych warunków umowy.

PRZEDMIOT I ZAKRES UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 3

Przedmiotem ubezpieczenia jest życie i zdrowie ubezpieczającego.

§ 4

Zakres ubezpieczenia obejmuje:

- 1) śmierć ubezpieczającego w okresie odpowiedzialności PZU Życie SA;
- 2) wystąpienie u ubezpieczającego w okresie odpowiedzialności PZU Życie SA niezdolności do samodzielnej egzystencji będącej następstwem nieszczęśliwego wypadku lub choroby, zaistniałych w okresie odpowiedzialności PZU Życie SA.

ŚWIADCZENIA Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 5

1. W przypadku śmierci ubezpieczającego w okresie odpowiedzialności, PZU Życie SA wypłaca świadczenie w wysokości sumy ubezpieczenia, o której mowa w § 14.
2. W przypadku, gdy wysokość świadczenia jest równa lub niższa od wysokości salda zadłużenia danego ubezpieczającego w dniu jego śmierci, świadczenie wypłacone jest uposażonemu.
3. W przypadku, gdy wysokość świadczenia jest wyższa niż wysokość salda zadłużenia danego ubezpieczającego aktualnego w dniu jego śmierci, świadczenie wypłacone jest:
 - 1) uposażonemu – w wysokości salda zadłużenia danego ubezpieczającego aktualnego w dniu jego śmierci,
 - 2) uposażonemu dodatkowemu – w wysokości nadwyżki ponad wysokość salda zadłużenia danego ubezpieczającego aktualnego w dniu jego śmierci.
4. W przypadku kredytów indeksowanych do waluty obcej, wysokość salda zadłużenia, o którym mowa w ust. 2–3, ustalana jest w złotych polskich według kursu waluty, do której indeksowany jest kredyt, aktualnego na dzień zdarzenia ubezpieczeniowego. Szczegółowe zasady ustalania kursu walutowego dla kredytu indeksowanego do waluty obcej zawarte są w umowie kredytu.

§ 6

1. W przypadku wystąpienia niezdolności do samodzielnej egzystencji ubezpieczającego, PZU Życie SA wypłaca ubezpieczającemu świadczenie w wysokości sumy ubezpieczenia, o której mowa w § 14, aktualnej w dniu zdarzenia.
2. W przypadku kredytów indeksowanych do waluty obcej, wysokość sumy ubezpieczenia ustalana jest na zasadach określonych w § 5 ust. 4.

ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 7

1. Przed zawarciem umowy PZU Życie SA, za pośrednictwem Banku, doręcza ogólne warunki ubezpieczenia osobie zamierzającej zawrzeć umowę. Ogólne warunki ubezpieczenia są ponadto udostępniane w oddziałach Banku i na stronie internetowej Banku oraz na stronie www.pzu.pl. Osoba zamierzająca zawrzeć umowę otrzymuje również z Banku dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz dotyczącą tego ubezpieczenia Kartę Produktu.
2. Umowa zawierana jest w trybie złożenia oferty zawarcia umowy i jej przyjęcia przez PZU Życie SA. Oferta jest składana w formie wniosku-polisy przez osobę, która zamierza zawrzeć umowę.
3. W przypadku, gdy umowę kredytu zawarło kilku kredytobiorców, ubezpieczeniem w ramach jednej umowy kredytu może być objętych maksymalnie sześciu z nich. Każdy z kredytobiorców zawiera odrębną umowę ubezpieczenia.
4. Umowa może być zawarta wraz z zawarciem umowy kredytu albo w trakcie trwania umowy kredytu.
5. Umowę może zawrzeć osoba, która w dniu podpisania wniosku-polisy ma ukończony 18. rok życia i nie ukończyła 75. roku życia.
6. PZU Życie SA potwierdza zawarcie umowy we wniosku-polisie.
7. PZU Życie SA może odmówić zawarcia umowy, jeśli osoba zamierzająca zawrzeć umowę nie spełnia warunków określonych w ust. 5 oraz w § 2 ust. 1 pkt 24 ogólnych warunków ubezpieczenia.

CZAS TRWANIA UMOWY

§ 8

1. Umowa zawierana jest pomiędzy PZU Życie SA a ubezpieczającym na okres 60 miesięcy, zwany pierwszym okresem ubezpieczenia, z uwzględnieniem ewentualnych zmian w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, o których mowa w § 17.
2. Umowa jest przedłużana automatycznie na kolejne roczne okresy ubezpieczenia, jeżeli ubezpieczający ani PZU Życie SA nie postanowią inaczej oraz jeżeli ubezpieczający w dniu przedłużenia umowy nie ukończył 80. roku życia.
3. W przypadku, gdy ubezpieczający nie jest zainteresowany przedłużeniem umowy, powinien złożyć do Banku lub PZU Życie SA, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przedłużona umowa, pisemne oświadczenie wyrażające wolę nieprzedłużenia umowy na kolejny okres.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 9

1. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od umowy, bez podawania przyczyny, w terminie 30 dni od zawarcia umowy, składając do Banku lub PZU Życie SA oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
2. W przypadku odstąpienia, PZU Życie SA zwraca ubezpieczającemu, za pośrednictwem Banku, opłaconą składkę w pełnej wysokości.

§ 10

Odstąpienie ubezpieczającego od umowy kredytu jest równoznaczne z odstąpieniem przez ubezpieczającego od umowy ubezpieczenia. W takim przypadku PZU Życie SA zwraca ubezpieczającemu, za pośrednictwem Banku, opłaconą składkę w pełnej wysokości.

WYPOWIEDZENIE UMOWY

§ 11

Umowa może być w każdym czasie wypowiedziana przez ubezpieczającego, bez podawania przyczyny. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno być złożone na piśmie do Banku lub do PZU Życie SA. Umowa rozwiązuje się z upływem okresu wypowiedzenia, to jest ostatniego dnia:

- 1) miesiąca kalendarzowego, w którym Bank lub PZU Życie SA otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu – w przypadku wypowiedzenia złożonego w pierwszym okresie ubezpieczenia. PZU Życie SA zwraca wówczas ubezpieczającemu, za pośrednictwem Banku, składkę za okres niewykorzystanej ochrony;
- 2) miesiąca polisowego, w którym Bank otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu – w przypadku wypowiedzenia umowy zgodnie z § 17 ust. 2 pkt 1. PZU Życie SA zwraca wówczas ubezpieczającemu, za pośrednictwem Banku, składkę za okres niewykorzystanej ochrony;
- 3) okresu, za który została opłaconą składka i w którym Bank lub PZU Życie SA otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu – w przypadku wypowiedzenia złożonego w kolejnym okresie ubezpieczenia. Za okres udzielanej ochrony w okresie wypowiedzenia, ubezpieczający jest zobowiązany do opłacenia składki. W przypadku, gdy ubezpieczający opłacił już składkę za okres, który rozpocznie się po zakończeniu okresu wypowiedzenia, PZU Życie SA zwróci tę składkę ubezpieczającemu, za pośrednictwem Banku.

PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

§ 12

1. Ubezpieczający ma prawo:
 - 1) wyznaczać, dowolnie zmieniać i odwoływać uposażonego i uposażonego dodatkowego w okresie odpowiedzialności PZU Życie SA;
 - 2) żądać, by PZU Życie SA wypełniał prawidłowo i terminowo obowiązki wynikające z § 13 oraz z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
2. Ubezpieczający jest obowiązany:
 - 1) zgłaszać PZU Życie SA zmiany danych osobowych i teleadresowych swoich, uposażonego i uposażonego dodatkowego, zawartych we wniosku-polisie;
 - 2) terminowo opłacać składki;
 - 3) informować Bank o odstąpieniu od umowy albo o wypowiedzeniu umowy na zasadach określonych w niniejszych ogólnych warunkach ubezpieczenia.

§ 13

PZU Życie SA jest obowiązany:

- 1) prawidłowo i terminowo wykonywać zobowiązania przewidziane umową;
- 2) przekazywać ubezpieczającemu, w formie przewidzianej przepisami ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, informacje dotyczące zmiany warunków umowy lub zmiany prawa właściwego dla umowy przed wyrażeniem przez strony zgody na dokonanie takich zmian, z określeniem wpływu tych zmian na wartość świadczeń przysługujących z tytułu umowy;
- 3) informować ubezpieczającego o zajściu zdarzeń objętych odpowiedzialnością PZU Życie SA, jeżeli zdarzenie zostało zgłoszone do PZU Życie SA, a ubezpieczający nie jest osobą występującą z tym zgłoszeniem;
- 4) informować osobę występującą z roszczeniem, pisemnie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia zobowiązania, jeżeli jest to niezbędne do prowadzenia dalszego postępowania;
- 5) informować pisemnie osobę występującą z roszczeniem o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczenia w całości lub w części w przewidzianym terminie oraz wypłacić bezsporną część świadczenia;
- 6) informować pisemnie osobę występującą z roszczeniem, że świadczenie nie przysługuje w całości lub części, wskazując na okoliczności i podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wykonania zobowiązania, z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;
- 7) udostępniać ubezpieczającemu, osobie występującej z roszczeniem, osobie uprawnionej do żądania spełnienia świadczenia oraz spadkobiercy ubezpieczającego, który zgłosił zawiadomienie o zdarzeniu, informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności PZU Życie SA lub wysokości zobowiązania. Osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU Życie SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU Życie SA. Na żądanie ww. osób informacje i dokumenty mogą być udostępniane również w postaci elektronicznej;
- 8) poinformować Bank o dokonaniu zmiany uposażonego, jeżeli przed dokonaniem tej zmiany Bank był wskazany jako uposażony.

SUMA UBEZPIECZENIA I SKŁADKA

§ 14

1. Ubezpieczający, w uzgodnieniu z Bankiem, wskazuje we wniosku-polisie początkową sumę ubezpieczenia oraz udział procentowy, które będą obowiązywać w pierwszym okresie ubezpieczenia. Początkowa suma ubezpieczenia jest równa iloczynowi udziału procentowego oraz:
 - 1) 100 % kwoty udzielonego kredytu określonego w umowie kredytu – w przypadku, gdy ubezpieczający zawiera umowę jednocześnie z zawarciem umowy kredytu;
 - 2) 100 % salda kapitału aktualnego w dniu podpisania wniosku-polisy – w przypadku, gdy ubezpieczający zawiera umowę w trakcie trwania umowy kredytu.
2. Suma ubezpieczenia w kolejnych okresach ubezpieczenia jest równa iloczynowi aktualnego udziału procentowego oraz 100% salda kapitału pozostałego do spłaty w terminie ustalania wysokości składek.
3. Suma ubezpieczenia ustalana jest w złotych polskich, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku kredytów indeksowanych do waluty obcej, suma ubezpieczenia ustalana na zasadach:
 - 1) określonych w ust. 1 – przeliczana jest na złote polskie według kursu waluty, do której indeksowany jest kredyt, w dniu podpisania wniosku-polisy;
 - 2) określonych w ust. 2 – przeliczana jest na złote polskie według kursu waluty, do której indeksowany jest kredyt, w terminach ustalania wysokości składek.Szczegółowe zasady ustalania kursu walutowego dla kredytu indeksowanego do waluty obcej zawarte są w umowie kredytu.
5. Maksymalna suma ubezpieczenia dla kredytobiorców, którzy w dniu podpisania wniosku-polisy mają ukończony 70. rok życia wynosi 250.000 zł, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Jeżeli ubezpieczający, który ukończył 70. rok życia, zawarł kilka umów ubezpieczenia na życie dla kredytobiorców kredytów hipotecznych udzielanych przez Alior Bank S.A., łączna wartość sum ubezpieczenia wszystkich obowiązujących umów nie może przekroczyć 250.000 zł.

§ 15

1. Wysokość składki jednorazowej za pierwszy okres ubezpieczenia Bank ustala indywidualnie dla każdego ubezpieczającego, na podstawie początkowej sumy ubezpieczenia oraz zgodnie ze stopą składki określoną we wniosku-polisie dla pierwszego okresu ubezpieczenia. Wysokość składki w pierwszym okresie ubezpieczenia jest określona we wniosku-polisie.
2. W terminach ustalania wysokości składek, począwszy od terminu przypadającego przed zakończeniem pierwszego okresu ubezpieczenia, PZU Życie SA ponownie ustala nową wysokość składki miesięcznej, na podstawie wysokości sumy ubezpieczenia aktualnej w terminie ustalania wysokości składek, wieku ubezpieczającego aktualnego w dniu przedłużenia umowy na bieżący roczny okres ubezpieczenia oraz zgodnie ze stopą składki określoną we wniosku-polisie dla kolejnych okresów ubezpieczenia.

§ 16

1. Pierwsza składka jest opłacana przez ubezpieczającego:
 - 1) w dniu uruchomienia kredytu lub jego pierwszej transzy – w przypadku, gdy ubezpieczający zawiera umowę jednocześnie z zawarciem umowy kredytu, albo
 - 2) najwcześniej w dniu podpisania wniosku-polisy – w przypadku, gdy ubezpieczający zawiera umowę w trakcie trwania umowy kredytu.

2. Składki w kolejnych okresach ubezpieczenia są opłacane przez ubezpieczającego miesięcznie, z góry, w pełnej wymaganej kwocie, w terminie ustalania wysokości składek.
3. Składka opłacana przez ubezpieczającego jest przekazywana do PZU Życie SA za pośrednictwem Banku.
4. Składkę uważa się za opłaconą z chwilą obciążenia rachunku bankowego ubezpieczającego lub rachunku kredytowego ubezpieczającego.
5. W przypadku nieopłacenia kolejnej miesięcznej składki w terminie ustalonym w umowie, PZU Życie SA wzywa ubezpieczającego, za pośrednictwem Banku, do jej opłacenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, pod rygorem wygaśnięcia odpowiedzialności PZU Życie SA.

ZMIANY W TRAKCIE TRWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA

§ 17

1. W przypadku zmiany w umowie kredytu polegającej na:
 - 1) podwyższeniu lub obniżeniu kwoty kredytu;
 - 2) odstąpieniu od umowy kredytu przez jednego z ubezpieczających w ramach jednej umowy kredytu;
 - 3) przystąpieniu do umowy kredytu nowego kredytobiorcy, który chce zawrzeć umowę ubezpieczenia, za zgodą PZU Życie SA, istnieje możliwość odpowiedniego podwyższenia lub obniżenia sumy ubezpieczenia.
2. Jeżeli zmiana w umowie kredytu, o której mowa w ust. 1, nastąpi:
 - 1) w pierwszym okresie ubezpieczenia – zmiana sumy ubezpieczenia i związana z tym zmiana wysokości składki będą możliwe pod warunkiem rozwiązania dotychczasowej umowy ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia o jej wypowiedzeniu, w trybie, o którym mowa w § 11 pkt 2, a następnie zawarcie nowej umowy ubezpieczenia, na okres równy liczbie miesięcy pozostałych do końca pierwszego okresu ubezpieczenia, z umowy która została wypowiedziana;
 - 2) w kolejnym okresie ubezpieczenia – suma ubezpieczenia i składka zostaną zaktualizowane zgodnie z § 14 ust. 2, w terminie, o którym mowa w § 15 ust. 2, bez konieczności zawarcia nowej umowy ubezpieczenia.
3. Zmiana ubezpieczenia dokonana w pierwszym okresie ubezpieczenia, obowiązuje od dnia miesięcznicy polisy z dotychczasowej umowy, przypadającego bezpośrednio po zawarciu umowy zgodnie z ust. 2 pkt 1.
4. Zmieniona wysokość sumy ubezpieczenia w pierwszym okresie ubezpieczenia jest równa iloczynowi udziału procentowego oraz kwoty udzielonego kredytu określonego w aneksie do umowy kredytu, aktualnych na dzień, o którym mowa w ust. 3.
5. W przypadku ubezpieczających, którzy ukończyli 70. rok życia, suma ubezpieczenia po podwyższeniu nie może być wyższa od kwoty 250.000 zł, z zastrzeżeniem § 14 ust. 6.
6. W przypadku podwyższenia sumy ubezpieczenia, PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności do wysokości różnicy między podwyższoną a dotychczasową sumą ubezpieczenia, jeśli śmierć ubezpieczającego lub niezdolność ubezpieczającego do samodzielnej egzystencji była następstwem chorób:
 - 1) które były zdiagnozowane, lub
 - 2) z powodu których rozpoczęto u ubezpieczającego postępowanie diagnostyczno-lecznicze, w okresie 5 lat przed dniem dokonania zmiany wysokości sumy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 3 albo w ust. 2 pkt 2.
7. Wyłączenie odpowiedzialności z ust. 6 nie dotyczy:
 - 1) chorób, w przypadku których postępowanie diagnostyczno-lecznicze rozpoczęło się i zakończyło przed ukończeniem przez ubezpieczającego 18 roku życia;

- 2) chorób, w przypadku których nie istnieje adekwatny związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy poprzednim a obecnym wystąpieniem takiej samej choroby.

§ 18

1. W przypadku, gdy zmiana następuje w pierwszym okresie ubezpieczenia zgodnie z § 17, składka w umowie obowiązującej od dnia zmiany, o którym mowa w § 17 ust. 3, do końca pierwszego okresu ubezpieczenia, ustalana jest na podstawie wysokości sumy ubezpieczenia aktualnej w dniu, o którym mowa w § 17 ust. 3 oraz na podstawie liczby miesięcy, które pozostały do końca pierwszego okresu ubezpieczenia, z umowy, która została wypowiedziana. Data zakończenia pierwszego okresu ubezpieczenia oraz wysokość zmienionej sumy ubezpieczenia i składki zostaną wskazane we wniosku-polisie.
2. Składka ustalona zgodnie z ust. 1, opłacana jest przez ubezpieczającego jednorazowo, do dnia początku odpowiedzialności, o którym mowa w § 19 ust. 2.
3. W przypadku, gdy zmiana, o której mowa w § 17, jest dokonywana w kolejnym okresie ubezpieczenia, PZU Życie SA ustala nową wysokość składki zgodnie z § 15 ust. 2.

POCZĄTEK I KONIEC ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU ŻYCIE SA

§ 19

1. Odpowiedzialność PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczającego rozpoczyna się w dniu opłacenia przez ubezpieczającego pierwszej składki, zgodnie z § 16 ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku zmiany w umowie ubezpieczenia, o której mowa w § 17 ust. 2 pkt 1, odpowiedzialność PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczającego rozpoczyna się w dniu miesięcznicy polisy z dotychczasowej umowy, przypadającym bezpośrednio po zawarciu nowej umowy, pod warunkiem opłacenia przez ubezpieczającego pierwszej składki z tytułu nowej umowy w terminie wskazanym w § 18 ust. 2.

§ 20

1. Odpowiedzialność PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczającego kończy się w dniu zaistnienia jednej z okoliczności:
 - 1) otrzymania przez Bank albo PZU Życie SA oświadczenia o odstąpieniu przez ubezpieczającego od umowy;
 - 2) śmierci ubezpieczającego;
 - 3) wypłaty świadczenia z tytułu niezdolności do samodzielnej egzystencji;
 - 4) ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym Bank lub PZU Życie SA otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia – w przypadku wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego w pierwszym okresie ubezpieczenia;
 - 5) ostatniego dnia miesiąca polisowego, w którym Bank lub PZU Życie SA otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia – w przypadku wypowiedzenia umowy zgodnie z § 17 ust. 2 pkt 1;
 - 6) końca okresu, za który opłacono składkę i w którym Bank lub PZU Życie SA otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu – w przypadku wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego w kolejnym okresie ubezpieczenia;
 - 7) bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w § 16 ust. 5, z tym, że nie wcześniej niż z końcem okresu, za który opłacono składkę, w przypadku nieopłacenia kolejnej składki;
 - 8) otrzymania przez Bank oświadczenia o odstąpieniu przez ubezpieczającego od umowy kredytu;
 - 9) upływu okresu wypowiedzenia umowy kredytu przez Bank;

- 10) spłaty zobowiązań wynikających z umowy kredytu – w przypadku spłaty dokonanej w pierwszym okresie ubezpieczenia;
 - 11) końca okresu, za który opłacono składkę – w przypadku spłaty zobowiązań wynikających z umowy kredytu dokonanej w kolejnym okresie ubezpieczenia;
 - 12) ostatniego dnia miesiąca polisowego, w którym ubezpieczający ukończył 80. rok życia – jeśli ubezpieczający ukończył 80. rok życia w trakcie pierwszego okresu ubezpieczenia;
 - 13) końca okresu, za który opłacono składkę, w przypadku ukończenia przez ubezpieczającego w tym okresie 80. roku życia – jeśli ubezpieczający ukończył 80. rok życia w trakcie kolejnego okresu ubezpieczenia;
 - 14) końca okresu ubezpieczenia.
2. W przypadku zakończenia odpowiedzialności PZU Życie SA w związku z:
 - 1) odstąpieniem ubezpieczającego od umowy, PZU Życie SA zwraca składkę zgodnie z § 9 ust. 2;
 - 2) odstąpieniem przez ubezpieczającego od umowy kredytu, PZU Życie SA zwraca składkę zgodnie z § 10;
 - 3) wypowiedzeniem umowy ubezpieczenia przez ubezpieczającego, PZU Życie SA zwraca składkę zgodnie z § 11.
 3. W przypadku zakończenia odpowiedzialności PZU Życie SA zgodnie z ust. 1 pkt 9 albo pkt 10 albo pkt 12, PZU Życie SA zwraca ubezpieczającemu, za pośrednictwem Banku, składkę za okres niewykorzystanej ochrony.

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU ŻYCIE SA

§ 21

1. PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu śmierci ubezpieczającego, jeśli śmierć nastąpiła:
 - 1) wskutek samobójstwa ubezpieczającego popełnionego w okresie dwóch lat od początku odpowiedzialności PZU Życie SA;
 - 2) w wyniku działań wojennych, czynnego udziału ubezpieczającego w aktach terroru lub masowych rozruchach społecznych;
 - 3) w wyniku popełnienia lub usiłowania popełnienia przez ubezpieczającego czynu wypełniającego ustawowe znamiona umyślnego przestępstwa;
 - 4) w wyniku zdarzenia wywołanego przez ubezpieczającego w stanie po spożyciu alkoholu, pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile stan ten miał wpływ na zajście zdarzenia;
 - 5) w wyniku zatrucia spowodowanego spożyciem alkoholu, użyciem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, o ile zatrucie miało wpływ na zajście zdarzenia;
 - 6) w wyniku umyślnego nadużycia środków farmakologicznych;
 - 7) w wyniku uprawiania następujących niebezpiecznych sportów: spadochroniarstwa, lotniarstwa, wspinaczki wysokogórskiej, wspinaczki skałkowej, speleologii, sportów motorowych i motorowodnych, boks, zapasów oraz sportów walki (karate, kick-boxing, judo, taekwondo, kung-fu, aikido);
 - 8) w następstwie chorób ubezpieczającego:
 - a) które były zdiagnozowane lub

- b) z powodu których rozpoczęto u ubezpieczającego postępowanie diagnostyczno-lecznicze, w okresie 5 lat przed początkiem odpowiedzialności PZU Życie SA, z zastrzeżeniem ust. 2.
- 2.** Wyłączenie odpowiedzialności z ust. 1 pkt 8 nie dotyczy:
- 1) chorób, w przypadku których postępowanie diagnostyczno-lecznicze rozpoczęło się i zakończyło przed ukończeniem przez ubezpieczającego 18 roku życia;
 - 2) chorób, w przypadku których nie istnieje adekwatny związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy poprzednim a obecnym wystąpieniem takiej samej choroby.

§ 22

- 1.** PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niezdolności do samodzielnej egzystencji ubezpieczającego będącej następstwem nieszczęśliwego wypadku zaistniałego przed początkiem odpowiedzialności PZU Życie SA lub powstałej:
- 1) w wyniku działań wojennych, czynnego udziału ubezpieczającego w aktach terroru lub masowych rozruchach społecznych;
 - 2) w wyniku popełnienia lub usiłowania popełnienia przez ubezpieczającego czynu wypełniającego ustawowe znamiona umyślnego przestępstwa;
 - 3) gdy ubezpieczający prowadził pojazd:
 - a) nie mając uprawnień określonych w stosownych przepisach prawa do prowadzenia danego pojazdu, lub
 - b) będąc w stanie po spożyciu alkoholu, w stanie nietrzeźwości, pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, – o ile okoliczności, o których mowa w lit. a lub b miały wpływ na zajście nieszczęśliwego wypadku;
 - 4) gdy ubezpieczający był w stanie po spożyciu alkoholu, pod wpływem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, a spowodowało to niezdolność do samodzielnej egzystencji;
 - 5) w wyniku zatrucia spowodowanego spożyciem alkoholu, użyciem narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii oraz w wyniku schorzeń spowodowanych nadużywaniem ww. substancji;
 - 6) w wyniku umyślnego nadużycia środków farmakologicznych;
 - 7) w wyniku samookaleczenia lub usiłowania popełnienia przez ubezpieczającego samobójstwa;
 - 8) w wyniku uprawiania następujących niebezpiecznych sportów: spadochroniarstwa, lotniarstwa, wspinaczki wysokogórskiej, wspinaczki skałkowej, speleologii, sportów motorowych i motorowodnych, boks, zapasów oraz sportów walki (karate, kick-boxing, judo, taekwondo, kung-fu, aikido);
 - 9) w następstwie chorób ubezpieczającego:
 - a) które były zdiagnozowane lub
 - b) z powodu których rozpoczęto u ubezpieczającego postępowanie diagnostyczno-lecznicze, w okresie 5 lat przed początkiem odpowiedzialności PZU Życie SA, z zastrzeżeniem ust. 2.
- 2.** Wyłączenie odpowiedzialności z ust. 1 pkt 9 nie dotyczy:
- 1) chorób, w przypadku których postępowanie diagnostyczno-lecznicze rozpoczęło się i zakończyło przed ukończeniem przez ubezpieczającego 18 roku życia;

- 2) chorób, w przypadku których nie istnieje adekwatny związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy poprzednim a obecnym wystąpieniem takiej samej choroby.
- 3.** Po ukończeniu przez ubezpieczającego 65. roku życia, PZU Życie SA ponosi odpowiedzialność z tytułu niezdolności do samodzielnej egzystencji powstałej wyłącznie w wyniku nieszczęśliwego wypadku.

UPRAWNIENI DO ŚWIADCZENIA

§ 23

- 1.** W przypadku śmierci ubezpieczającego prawo do świadczenia przysługuje:
- 1) uposażonemu, zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 2, albo
 - 2) uposażonemu i uposażonemu dodatkowemu, zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 3.
- 2.** W przypadku wystąpienia u ubezpieczającego niezdolności do samodzielnej egzystencji, prawo do świadczenia przysługuje ubezpieczającemu.

§ 24

- 1.** W przypadku śmierci ubezpieczającego, gdy ubezpieczający wskazał kilku uposażonych, a niektórzy spośród nich utracili prawo do świadczenia lub zmarli przed śmiercią ubezpieczającego, wówczas przypadająca im część świadczenia zostanie rozdzielona proporcjonalnie pomiędzy pozostałych uposażonych.
- 2.** W przypadku śmierci ubezpieczającego, gdy ubezpieczający wskazał kilku uposażonych dodatkowych, a niektórzy spośród nich utracili prawo do świadczenia lub zmarli przed śmiercią ubezpieczającego, wówczas przypadająca im część świadczenia zostanie rozdzielona proporcjonalnie pomiędzy pozostałych uposażonych dodatkowych.
- 3.** Ubezpieczający może wskazać tę samą osobę jako uposażonego oraz uposażonego dodatkowego.
- 4.** Jeżeli ubezpieczający nie wskazał uposażonego albo gdy wszyscy uposażeni utracili prawo do świadczenia lub zmarli przed śmiercią ubezpieczającego, wówczas świadczenie przypadające uposażonemu, przysługuje członkom rodziny ubezpieczającego według kolejności pierwszeństwa:
- 1) małżonek w całości;
 - 2) dzieci w częściach równych;
 - 3) rodzice w częściach równych;
 - 4) osoby fizyczne powołane do dziedziczenia w częściach określonych w postanowieniu o stwierdzeniu nabycia spadku lub sporządzonym przez notariusza akcie poświadczenia dziedziczenia.
- 5.** Jeżeli ubezpieczający nie wskazał uposażonego dodatkowego albo gdy wszyscy uposażeni dodatkowi utracili prawo do świadczenia lub zmarli przed śmiercią ubezpieczającego, wówczas świadczenie przypadające uposażonemu dodatkowemu przysługuje członkom rodziny ubezpieczającego według kolejności pierwszeństwa:
- 1) małżonek w całości;
 - 2) dzieci w częściach równych;
 - 3) rodzice w częściach równych;
 - 4) osoby fizyczne powołane do dziedziczenia w częściach określonych w postanowieniu o stwierdzeniu nabycia spadku lub sporządzonym przez notariusza akcie poświadczenia dziedziczenia.

§ 25

Świadczenie nie przysługuje osobie, która umyślnie przyczyniła się do śmierci ubezpieczającego.

WYKONANIE ZOBOWIĄZAŃ LUB ROZPATRYWANIE ROSZCZENIA

§ 26

1. Wnioskujący o wykonanie zobowiązania wynikającego z umowy składa do PZU Życie SA:
 - 1) zgłoszenie roszczenia;
 - 2) w przypadku śmierci ubezpieczającego:
 - a) akt zgonu ubezpieczającego,
 - b) kartę zgonu albo dokumentację medyczną stwierdzającą przyczynę śmierci ubezpieczającego;
 - 3) w przypadku niezdolności do samodzielnej egzystencji – dokumentację medyczną potwierdzającą niezdolność do samodzielnej egzystencji lub orzeczenie podmiotu uprawnionego do orzekania o niezdolności do samodzielnej egzystencji – jeśli ubezpieczający takie oświadczenie posiada.
2. W przypadku, gdy dokumenty, o których mowa w ust. 1:
 - 1) nie są wystarczające do stwierdzenia zasadności roszczenia lub wysokości świadczenia, PZU Życie SA może wystąpić o przekazanie innych dokumentów niezbędnych w celu ustalenia odpowiedzialności;
 - 2) zostały sporządzone w języku innym niż polski, wnioskujący dostarcza je przetłumaczone na własny koszt, na język polski przez tłumacza przysięgłego.
3. W przypadku zgłoszenia roszczenia z tytułu niezdolności do samodzielnej egzystencji, PZU Życie SA:
 - 1) decyduje o uznaniu roszczenia na podstawie dokumentacji, o której mowa w ust. 1 lub
 - 2) kieruje ubezpieczającego na badania lekarskie lub zwraca się o opinię wskazanego przez siebie lekarza i wówczas decyduje o uznaniu roszczenia na podstawie wyników tych badań lub opinii wskazanego lekarza.
4. PZU Życie SA ponosi koszty badań lekarskich, na które kieruje ubezpieczającego oraz koszt opinii wskazanego przez siebie lekarza.

§ 27

Prawo do świadczenia z tytułu niezdolności do samodzielnej egzystencji przysługuje, jeżeli z medycznego punktu widzenia istnieje adekwatny związek przyczynowo-skutkowy pomiędzy nieszczęśliwym wypadkiem lub chorobą a niezdolnością do samodzielnej egzystencji.

§ 28

1. PZU Życie SA wypłaca świadczenie najpóźniej w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku, gdy wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczającego albo wysokości zobowiązania okazało się niemożliwe, PZU Życie SA wypłaca świadczenie w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, z tym że część bezsporna świadczenia zostanie wypłacona w terminie wskazanym w ust. 1.

§ 29

PZU Życie SA wypłaca świadczenie jednorazowo, w pełnej należnej kwocie.

§ 30

1. W przypadku, gdy PZU Życie SA w związku z wykonaniem któregokolwiek ze zobowiązań wynikających z umowy, obowiązany jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa pobrać i odprowadzić jakiegokolwiek kwoty, w tym w szczególności kwoty na poczet zobowiązań podatkowych osób uprawnionych, kwoty pobrane i odprowadzone przez PZU Życie SA pomniejszają kwoty stosownych wypłat płatnych przez PZU Życie SA na podstawie umowy.

2. Opodatkowanie zobowiązań PZU Życie SA regulują obowiązujące przepisy prawa dotyczące podatku dochodowego, w szczególności przepisy ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych.

REKLAMACJE, SKARGI, ZAŻALENIA ORAZ POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 31

1. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby: ubezpieczającego, uposażonego, uposażonego dodatkowego lub innego uprawnionego do żądania spełnienia świadczenia z umowy ubezpieczenia albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy: ubezpieczającego, uposażonego, uposażonego dodatkowego lub innego uprawnionego do żądania spełnienia świadczenia z umowy ubezpieczenia.
2. Prawem właściwym w stosunkach wynikających z umowy jest prawo polskie.
3. Językiem stosowanym przez PZU Życie SA w relacjach z konsumentem jest język polski.

§ 32

W sprawach nieuregulowanych w ogólnych warunkach ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne stosowne przepisy prawa.

§ 33

1. Wszystkie powiadomienia, wnioski i oświadczenia PZU Życie SA, mające związek z umową, wymagają dla swej skuteczności zachowania formy pisemnej lub innej formy uzgodnionej przez ubezpieczającego i PZU Życie SA i wywierają skutek prawny z chwilą doręczenia.
2. Wszystkie powiadomienia, wnioski i oświadczenia mające związek z umową kierowane do PZU Życie SA, wymagają dla swej skuteczności zachowania formy pisemnej lub innej formy uzgodnionej przez ubezpieczającego i PZU Życie SA i wywierają skutek prawny z chwilą doręczenia.
3. PZU Życie SA i ubezpieczający obowiązani są informować o każdej zmianie adresów.

§ 34

1. Reklamację, skargę lub zażalenie składa się w każdej jednostce PZU Życie SA obsługującej klienta.
2. Reklamacja, skarga lub zażalenie mogą być złożone w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - 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 Życie 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 Życie 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 Życie 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. Osobie fizycznej, która złożyła reklamację, 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.
7. Reklamacje, skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU Życie SA, które są właściwe ze względu na przedmiot sprawy.
8. Reklamacje uregulowane są w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.
9. PZU Życie SA przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
10. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU Życie SA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl.
11. Ubezpieczającemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU Życie SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Sprawozdania o wypłacalności i kondycji finansowej zakładu ubezpieczeń są dostępne na stronie www.pzu.pl, w części dotyczącej relacji inwestorskich.

§ 35

1. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia zostały zatwierdzone uchwałą nr UZ/102/2020 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie SA z dnia 5 maja 2020 roku, ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/230/2020 Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń na Życie SA z dnia 10 listopada 2020 r.
2. Niniejsze ogólne warunki ubezpieczenia wchodzą w życie z dniem 4 grudnia 2020 roku.