

**OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA
„OCHRONA KARTY”**

Rodzaj informacji	Jednostka redakcyjna
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§ 2 pkt 22 § 3, § 5, § 7, § 16
Ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania lub innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2 pkt 2–6, 10, 12, 14 § 3 ust. 2–4, § 4, § 5 ust. 2 § 6, § 7 ust. 2, § 8, § 9 § 12 ust. 4 § 13 ust. 2

Postanowienia ogólne

§ 1

- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia, zwane dalej **OWU**, mają zastosowanie do Umowy Generalnej Ubezpieczenia Kart Banku Pocztowego S.A., zwanej dalej **Umową ubezpieczenia** lub **Umową**, zawartej pomiędzy Pocztowym Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych, zwanym dalej **Towarzystwem**, a Bankiem Pocztowym Spółką Akcyjną, zwaną dalej **Bankiem** lub **Ubezpieczającym**.
- Na podstawie OWU Towarzystwo zobowiązuje się wypłacić odszkodowanie w przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, na warunkach określonych w niniejszych OWU.
- Na podstawie OWU Towarzystwo udziela Ubezpieczonemu ochrony ubezpieczeniowej w zakresie szkód powstałych wskutek:
 - nieuprawnionego użycia karty utraconej w wyniku kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rabunku;
 - utrąty gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS wskutek rabunku;
 - utrąty dokumentów wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rabunku.

Definicje

§ 2

Przez użyte w niniejszych OWU pojęcia należy rozumieć:

- bankomat** – urządzenie umożliwiające wypłatę gotówki lub dokonywanie innych operacji przy użyciu karty;
- dokument** – dowód osobisty, dowód rejestracyjny pojazdu, karta pobytu, legitymacja szkolna, legitymacja studencka, paszport, prawo jazdy;
- gotówka** – krajowe i zagraniczne znaki pieniężne;
- karta** – ważna, aktywowana karta debetowa wydana przez Bank;
- kradzież** – działanie wyczerpujące znamiona czynu określonego w art. 278 Kodeksu karnego (kradzież), polegające na bezprawnym zaborze gotówki lub dokumentu lub na zaborze karty Użytkownikowi karty w celu przywłaszczenia;
- kradzież z włamaniem** – działanie wyczerpujące znamiona czynu określonego w art. 279 Kodeksu karnego, polegające na bezprawnym zaborze dokumentu lub na zaborze karty Użytkownikowi karty, dokonane z pomieszczenia po pokonaniu zabezpieczenia w celu przywłaszczenia – przy użyciu siły lub narzędzi – lub po otwarciu

- zabezpieczenia kluczem oryginalnym uzyskanym w wyniku przestępstwa lub innym urządzeniem otwierającym;
- 7) **nieuprawnione użycie karty** – użycie karty bez zgody i wiedzy Użytkownika karty, dokonane przez osobę do tego nieuprawnioną, powodujące zmianę salda rachunku bankowego;
 - 8) **PIN** – poufny numer identyfikacyjny dla karty, generowany dla każdej karty indywidualnie, umożliwiający dokonywanie operacji przy użyciu karty;
 - 9) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą Bank zawarł umowę o prowadzenie rachunku i umowę o kartę, a w przypadku rachunku wspólnego – każdy ze Współposiadaczy rachunku;
 - 10) **rabunek** – działanie wyczerpujące znamiona czynu określonego w art. 280 Kodeksu karnego, polegające na kradzieży gotówki pobranej z bankomatu lub dokumentu lub zaborze karty Użytkownikowi karty z użyciem przemocy lub groźby natychmiastowego jej użycia albo doprowadzeniem człowieka do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
 - 11) **Regulamin karty** – warunki wydawania i zasady używania karty określone przez Bank, stanowiące integralną część Umowy o kartę;
 - 12) **straty pośrednie** – utrata zysku, kary umowne oraz straty spowodowane opóźnieniem;
 - 13) **suma ubezpieczenia** – kwota stanowiąca górną granicę odpowiedzialności Towarzystwa za wszystkie szkody powstałe w okresie ubezpieczenia;
 - 14) **szkoda** – uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego; do szkody nie zalicza się utraconych korzyści;
 - 15) **terminal POS** – urządzenie umożliwiające bezgotówkowe dokonanie zakupu przy użyciu karty lub dokonanie wypłaty gotówki, drukujące dowód zakupu, na którym Użytkownik karty składa swój podpis lub potwierdza transakcję przy użyciu kodu PIN;
 - 16) **transakcja** – operacja gotówkowa lub bezgotówkowa dokonana przy użyciu karty;
 - 17) **Ubezpieczony:**
 - a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – Posiadacz rachunku,
 - b) w ubezpieczeniu utraty gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS wskutek rabunku – Użytkownik karty,
 - c) w ubezpieczeniu utraty dokumentów wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rabunku – Użytkownik karty;
 - 18) **Umowa o kartę** – umowa zawarta przez Posiadacza rachunku z Bankiem, będąca podstawą wydania karty oraz regulująca zasady korzystania z karty;
 - 19) **Użytkownik karty** – osoba, której dane identyfikacyjne zostały umieszczone na karcie, będąca Posiadaczem rachunku, któremu została wydana karta lub osobą fizyczną, upoważnioną przez Posiadacza rachunku do dokonywania operacji określonych w Umowie o kartę w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku, której została wydana karta;
 - 20) **zastrzeżenie karty** – dokonana na wniosek Użytkownika karty, a także Posiadacza rachunku nie będącego Użytkownikiem karty, operacja polegająca na trwałym i nieodwracalnym wstrzymaniu możliwości realizacji transakcji przy użyciu karty;
 - 21) **zestawienie transakcji** – zestawienie transakcji dokonanych przy użyciu karty lub wyciąg z rachunku zawierający wszystkie transakcje dokonane przy użyciu karty;
 - 22) **zdarzenie ubezpieczeniowe:**
 - a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty – nieuprawnione użycie karty, utracone w wyniku rabunku, kradzieży lub kradzieży z włamaniem, powodujące obciążenie rachunku,
 - b) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS – rabunek gotówki wypłaconej z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty,
 - c) w ubezpieczeniu utraty dokumentów – utrata dokumentów wskutek rabunku, kradzieży lub kradzieży z włamaniem.

Ubezpieczenie nieuprawnionego użycia karty – przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 3

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 9, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe na skutek zdarzenia ubezpieczeniowego zaistniałego w okresie ubezpieczenia, a także transakcji, za które zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa odpowiada Ubezpieczony, do wysokości kwoty, jaka obciąża z tego tytułu rachunek, nie większej jednak niż suma ubezpieczenia.
3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty bez użycia PIN.
4. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe wskutek nieuprawnionego użycia karty z użyciem PIN w przypadku, gdy osoba trzecia zmusiła Użytkownika karty do ujawnienia PIN poprzez dopuszczenie się aktu przemocy lub groźby użycia przemocy przeciwko Użytkownikowi karty.
5. Zakresem ubezpieczenia objęte są zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami.

Ubezpieczenie nieuprawnionego użycia karty – suma ubezpieczenia

§ 4

Suma ubezpieczenia dla zakresu ubezpieczenia określonego w § 3 w odniesieniu do każdej karty stanowi na każde zdarzenie ubezpieczeniowe równowartość w złotych 150 euro według średniego kursu euro obowiązującego w dniu nieuprawnionego użycia karty.

Ubezpieczenie gotówki wypłaconej z bankomatu albo terminala POS – przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 5

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody polegające na utracie gotówki, powstałe wskutek rabunku gotówki pobranej przez Użytkownika z bankomatu albo terminala POS przy użyciu karty.
2. Z zastrzeżeniem wyłączeń, o których mowa w § 9, zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe w ciągu 24 godzin od momentu pobrania gotówki z bankomatu lub terminala POS przy użyciu karty.
3. Zakresem ubezpieczenia objęte są szkody powstałe wskutek zdarzeń ubezpieczeniowych zaistniałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami.

Ubezpieczenie gotówki wypłaconej z bankomatu albo terminala POS – suma ubezpieczenia

§ 6

1. Suma ubezpieczenia dla zakresu ubezpieczenia określonego w § 5 na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w rocznym okresie odpowiedzialności, liczonym od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej względem danego Ubezpieczonego, wynosi 1000 zł dla jednego Ubezpieczonego.
2. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne roczne okresy odpowiedzialności.
3. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

Ubezpieczenie utraty dokumentów – przedmiot i zakres ubezpieczenia

§ 7

1. Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe w następstwie utraty dokumentów przez Ubezpieczonego wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rabunku.
2. W przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego Towarzystwo pokrywa koszty odtworzenia dokumentów.
3. Zakresem ubezpieczenia objęte są zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami.

Ubezpieczenie utraty dokumentów – suma ubezpieczenia**§ 8**

1. Suma ubezpieczenia dla zakresu ubezpieczenia określonego w § 7 na wszystkie zdarzenia ubezpieczeniowe zaistniałe w rocznym okresie odpowiedzialności, liczoną od rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej względem danego Ubezpieczonego, wynosi 300 zł dla jednego Ubezpieczonego.
2. Suma ubezpieczenia ulega odnowieniu na następne roczne okresy odpowiedzialności.
3. Suma ubezpieczenia ulega pomniejszeniu o kwotę wypłaconego odszkodowania.

Postanowienia wspólne – wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa**§ 9**

1. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek (co oznacza istnienie adekwatnego związku przyczynowo-skutkowego):
 - 1) winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) winy umyślnej osoby, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
 - 3) nieprzestrzegania zasad określonych w Regulaminie karty.
2. Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są straty pośrednie.

Okres ubezpieczenia i czas trwania ochrony ubezpieczeniowej**§ 10**

1. Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych rozpoczyna się od dnia następnego po dniu złożenia przez Posiadacza rachunku oświadczenia woli o przystąpieniu do Umowy, składanego Bankowi pisemnie, jednak nie wcześniej niż z dniem aktywacji karty.
2. Przed przystąpieniem przez Ubezpieczonego do Umowy Ubezpieczający jest zobowiązany do doręczenia Ubezpieczonemu treści niniejszych OWU.
3. Okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego wynosi 1 miesiąc kalendarzowy i podlega automatycznemu przedłużeniu na kolejne miesięczne okresy ubezpieczenia odpowiadające miesiącom kalendarzowym, o ile za tego Ubezpieczonego zostanie zapłacona składka za kolejny okres, przy czym w przypadku gdy ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem następnym po złożeniu oświadczenia woli o przystąpieniu do ubezpieczenia, zgodnie z postanowieniami ust. 1, pierwszy okres ubezpieczenia kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym rozpoczęła się ochrona ubezpieczeniowa.
4. Posiadacz rachunku może zrezygnować z ubezpieczenia w każdym czasie trwania Umowy ubezpieczenia.
5. Ponowne objęcie ubezpieczeniem nastąpi od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym zostało złożone Ubezpieczającemu oświadczenie o ponownym przystąpieniu do ubezpieczenia.
6. Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych wygasa:
 - 1) z dniem upływu terminu ważności karty;
 - 2) z dniem rozwiązania Umowy o kartę;
 - 3) z upływem okresu ubezpieczenia, o ile nie została zapłacona składka za kolejny okres ubezpieczenia, zgodnie z ust. 3;
 - 4) z dniem zastrzeżenia karty zgodnie z regulaminem karty, w zastrzeżeniu, że ochrona ubezpieczeniowa jest kontynuowana w razie wydania nowej karty w miejsce karty zastrzeżonej od dnia aktywacji tej karty; składka ubezpieczeniowa za okres od dnia zastrzeżenia karty do dnia aktywacji nowej karty, wydanej w miejsce karty zastrzeżonej, nie jest pobierana;
 - 5) z dniem rozwiązania Umowy, w tym wskutek odstąpienia od Umowy ubezpieczenia lub jej wypowiedzenia;
 - 6) z dniem rezygnacji Posiadacza rachunku z ochrony ubezpieczeniowej, w przypadku określonym w ust. 4;

7) z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia w odniesieniu do każdego z ryzyk objętych ochroną ubezpieczeniową na podstawie niniejszych OWU.

7. Każdej ze stron Umowy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
8. Ubezpieczający ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

Składka ubezpieczeniowa**§ 11**

1. Ubezpieczający zobowiązany jest opłacać składkę w terminach i wysokościach określonych w Umowie, na rachunek bankowy wskazany przez Towarzystwo.
2. Wysokość składki obliczana jest zgodnie z zasadami matematyki ubezpieczeniowej, na podstawie danych uzyskanych od Ubezpieczającego, w tym ocenianych w odniesieniu do działalności gospodarczej prowadzonej przez Ubezpieczającego, wysokości i zakresu ochrony ubezpieczeniowej, która będzie udzielana Ubezpieczonym, i innych danych mających wpływ na ocenę ryzyka ubezpieczeniowego.

Obowiązki Ubezpieczającego i Ubezpieczonego**§ 12**

1. Ubezpieczony obowiązany jest do używania karty zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie karty.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.
3. W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony zobowiązany jest:
 - 1) zgłosić zastrzeżenie karty Ubezpieczającemu w terminie określonym w regulaminie karty;
 - 2) w ciągu 48 godzin zgłosić Policji fakt nieuprawnionego użycia karty, rabunku gotówki pobranej z bankomatu lub terminala POS oraz utraty dokumentów wskutek kradzieży, kradzieży z włamaniem lub rabunku.
4. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w ust. 2, Towarzystwo jest wolne od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.
5. Towarzystwo zobowiązane jest, w granicach sumy ubezpieczenia, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w ust. 2, jeżeli środki te były celowe, choćby okazały się bezskuteczne.
6. Postanowienia ust. 2, 4 i 5 powyżej stosuje się również do Ubezpieczonego.
7. W przypadku gdy Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty dowiedział się o osobie sprawcy, zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Policję oraz Towarzystwo.

§ 13

1. Ubezpieczony jest zobowiązany powiadomić Towarzystwo o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego w ciągu 30 dni od dnia zajścia zdarzenia.
2. Wrazie naruszenia winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że Ubezpieczony nie wiedział o zawarciu Umowy na jego rachunek.
3. Skutki braku zawiadomienia nie następują, jeżeli Towarzystwo w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymało wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
4. Po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego Towarzystwo w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia informuje o tym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności

zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także informuje osobę występującą z roszczeniem, na piśmie lub w inny sposób, na który osoba ta wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.

5. Zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z Umowy ubezpieczenia.

§ 14

W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczający jest zobowiązany:

- 1) potwierdzić fakt i datę złożenia przez Posiadacza rachunku oświadczenia o przystąpieniu do Umowy;
- 2) potwierdzić ważność karty w dniu zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego oraz imię i nazwisko jej Użytkownika;
- 3) potwierdzić dokonanie transakcji kartą w czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej związanych ze zdarzeniem ubezpieczeniowym;
- 4) umożliwić Towarzystwu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
- 5) potwierdzić przyjęcie zawiadomienia od Ubezpieczonego o zastrzeżeniu karty, ze wskazaniem daty i godziny zastrzeżenia karty;
- 6) udostępnić inne dokumenty, które są niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.

§ 15

1. W razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczony jest zobowiązany:

- 1) umożliwić Towarzystwu dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia oraz udzielić w tym celu pomocy i wyjaśnień;
 - 2) dostarczyć Towarzystwu:
 - a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty:
 - i. zestawienie transakcji dokonanych w ciężar rachunku bez zgody i wiedzy Ubezpieczonego,
 - ii. kopię zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego Policji lub zaświadczenie z Policji o przyjęciu zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - b) w ubezpieczeniu gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS:
 - i. dowód dokonania wypłaty gotówki z bankomatu lub terminala POS – wydruk zestawienia transakcji wraz ze wskazaniem dnia, godziny, miejsca zdarzenia,
 - ii. kopię zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego Policji lub zaświadczenie z Policji o przyjęciu zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego,
 - c) w ubezpieczeniu utraty dokumentów:
 - i. kopie dokumentów potwierdzających poniesione koszty wydania dokumentów w miejsce utraconych,
 - ii. kopię zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego Policji lub zaświadczenie z Policji o przyjęciu zgłoszenia zdarzenia ubezpieczeniowego;
 - 3) udostępnić inne dokumenty niezbędne do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa, wskazane przez Towarzystwo.
2. Jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe miało miejsce poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, dokumenty wystawione w języku innym niż język polski powinny być przetłumaczone na język polski.
 3. Ubezpieczający udostępnia formularze zgłoszenia roszczenia na swojej stronie internetowej oraz na żądanie Ubezpieczonego w placówkach Ubezpieczającego.
 4. Zgłoszenie szkody wraz z dokumentami wymienionymi w ust. 1 należy przekazać do Towarzystwa.

Ustalenie wysokości szkody i wypłata odszkodowania

§ 16

1. Ustalenie wysokości szkody oraz zasadności i wysokości odszkodowania następuje na podstawie dokumentów, o których mowa w § 15 ust. 1

2. W ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty oraz gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS wysokość szkody ustala się według wartości operacji dokonanych przed utratą gotówki, stwierdzonych na podstawie wyciągów z rachunku lub innych dokumentów dowodzących ich dokonania.
3. W ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty oraz gotówki pobranej z bankomatu albo terminala POS w przypadku operacji dokonanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wysokość szkody ustalana jest według wartości nominalnej środków pieniężnych. W przypadku operacji dokonanych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej - według wartości w walucie polskiej, jaką Bank obciążył rachunek, z tytułu dokonania tych operacji.
4. W ubezpieczeniu utraty dokumentów kwoty wyrażone w walutach obcych są przeliczane na złote z zastosowaniem średniego kursu waluty obcej, ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego.
5. Towarzystwo wypłaca należne odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej jednak niż suma ubezpieczenia.
6. Towarzystwo wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu ubezpieczeniowym.
7. Gdyby w terminie, o którym mowa w ust. 6, wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa 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 Towarzystwo wypłaci w terminie przewidzianym w ust. 6.
8. Jeżeli w terminach określonych w ust. 6 Towarzystwo nie wypłaci odszkodowania, Towarzystwo zawiadamia na piśmie:
 - 1) osobę zgłaszającą roszczenie oraz
 - 2) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, o przyczynach niemożności zaspokojenia ich roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
9. Jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Towarzystwo informuje o tym na piśmie:
 - 1) osobę występującą z roszczeniem oraz
 - 2) Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia. Informacja ta zawiera pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
10. Jeżeli Ubezpieczony po wypłacie odszkodowania w ubezpieczeniu wypłaconej gotówki z bankomatu albo terminala POS odzyskał utraconą gotówkę, zobowiązany jest do zwrotu wypłaconego odszkodowania.

Reklamacje i spory

§ 17

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony lub uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym również w przedmiocie ustalenia odpowiedzialności Towarzystwa, zasadności zgłoszonych roszczeń lub wysokości świadczenia.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej osoby wskazane w ust. 1.
3. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Towarzystwa obsługującej osoby wskazane w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku – Prawo pocztowe;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w pkt 1;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczta@ubezpieczeniapocztowe.pl.
4. Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek składającego reklamację Towarzystwo może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną.

5. Towarzystwo udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Towarzystwo w informacji przekazywanej składającemu reklamację:
 - 1) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 2) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Spory pomiędzy osobami wskazanymi w ust. 1 a Towarzystwem mogą być również rozpatrywane w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (adres strony internetowej: www.rf.gov.pl) – na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
8. Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia albo dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
9. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

§ 18

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych OWU zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz inne właściwe przepisy prawa.
2. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone Uchwałą nr 03 Zarządu Poczтового Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych z dnia 21.09.2017 roku i mają zastosowanie od dnia 01.10.2017 roku.

W przypadku szkody prosimy o kontakt:

- ① drogą telefoniczną pod nr **(48 370 4848)**
- ② pisemnie na adres: **PTUW, ul. Mickiewicza 19,
26-600 Radom**
- ③ pocztą elektroniczną na adres: **zgloszenie@ubezpieczeniapocztowe.pl**