

# ZMIANY W OGÓLNYCH WARUNKACH UBEZPIECZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO ORAZ MAŁEGO I ŚREDNIEGO PRZEDSIĘBIORCY



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

W ogólnych warunkach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej dla klienta indywidualnego oraz małego i średniego przedsiębiorcy, ustalonych uchwałą nr UZ/187/2009 z dnia 7 maja 2009 r. Zarządu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej, ze zmianami ustalonymi uchwałą nr UZ/421/2010 z dnia 26 listopada 2010 r. oraz uchwałą nr UZ/63/2012 z dnia 27 lutego 2012 r., wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w § 17 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.”;

- 2) § 19 otrzymuje brzmienie:

„§ 19

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, składając oświadczenie w tym zakresie. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy PZU SA 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 za okres, w jakim PZU SA udzielał ochrony ubezpieczeniowej.”;

- 3) w § 23 ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5. PZU SA 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, 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 SA lub wysokości odszkodowania, 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. 2 i 3 nie wypłaci odszkodowania, 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;

3) jeżeli odszkodowanie 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 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 SA lub wysokości odszkodowania; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez PZU SA udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez PZU SA;

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 SA oraz ustalenia okoliczności wypadku ubezpieczeniowego, jak również wysokości odszkodowania;

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) § 24 – § 26 otrzymują brzmienie:

„§ 24

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu 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 SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA.

2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA 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 SA 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 SA przekazuje osobie, która zgłosiła 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 SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją zgłosiła, 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 SA.

9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU SA obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU SA.
10. PZU SA udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie na piśmie, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. PZU SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 25

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.

§ 26

OWU w niniejszym brzmieniu 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>OWU: § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 11 ust. 7, § 14 ust. 1-3, § 15, § 18, § 21 ust. 1, § 22 ust. 1-2 i 4-8</p> <p>Załącznik do OWU – klauzule dotyczące ryzyk dodatkowych:</p> <p>Klauzula Nr 1: ust. 1-2</p> <p>Klauzula nr 3: ust. 1-3</p> <p>Klauzula nr 3A: ust. 1-2</p> <p>Klauzula nr 5: ust. 1</p> <p>Klauzula nr 6: ust. 1-3</p> <p>Klauzula nr 7: ust. 1</p> <p>Klauzula nr 8: ust. 1</p> <p>Klauzula nr 9: ust. 1</p> <p>Klauzula nr 10: ust. 1 i 3</p> <p>Klauzula nr 11: ust. 1-2 i 4</p> <p>Klauzula nr 12: ust. 1</p> <p>Klauzula nr 13: ust. 1 i 2</p> <p>Klauzula nr 15: ust. 1-2</p> <p>Klauzula nr 16: ust. 1-3</p> <p>Klauzula nr 18: ust. 1-3</p> <p>Klauzula nr 19: ust. 1-3</p> <p>Klauzula nr 20: ust. 1 i 3</p> <p>Klauzula nr 21: ust. 1-2</p> <p>Klauzula nr 23: ust. 1</p> <p>Klauzula nr 26: ust. 1</p> <p>Klauzula nr 66: ust. 1</p> |
| Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia | <p>OWU: § 3 ust. 1-2, § 4, § 5, § 6 ust. 1,3-5, § 8, § 9, § 10, § 11 ust. 1-4 i 6, § 14 ust. 4, § 15 ust. 1, § 16 ust. 6, § 18, § 21 ust. 2, § 22 ust. 3, § 23 ust. 3-4</p> <p>Załącznik do OWU – klauzule dotyczące ryzyk dodatkowych:</p> <p>Klauzula nr 3: ust. 3</p> <p>Klauzula nr 5: ust. 2-3</p> <p>Klauzula nr 6: ust. 4</p> <p>Klauzula nr 7: ust. 2</p> <p>Klauzula nr 8: ust. 2</p> <p>Klauzula nr 9: ust. 2</p> <p>Klauzula nr 10: ust. 2-3</p>  |

---

Klauzula nr 11: ust. 3-4  
Klauzula nr 12: ust. 2  
Klauzula nr 13: ust. 2  
Klauzula nr 15: ust. 3-4  
Klauzula nr 16: ust. 4  
Klauzula nr 18: ust. 4-5  
Klauzula nr 19: ust. 3-4  
Klauzula nr 20: ust. 2-3  
Klauzula nr 21: ust. 3-4  
Klauzula nr 23: ust. 2  
Klauzula nr 26: ust. 2  
Klauzula nr 66: ust. 2