

## UBEZPIECZENIE PODRÓŻNE „MOJE PODRÓŻE24”

### DOKUMENT ZAWIERAJĄCY INFORMACJE O PRODUKCIE UBEZPIECZENIOWYM

#### Przedsiębiorstwo:

1. PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, nr zezw. DLU/WLU/602/46/15/14/15/JJP, zw. dalej „PKO Ubezpieczenia”

#### Produkt: Ubezpieczenie podróżne „Moje Podróże 24”

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy i informacje umowne podane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU) i formularzu wniosku ubezpieczenia.

### JAKIEGO RODZAJU JEST TO UBEZPIECZENIE?

Ubezpieczenie podróżne (Dział II; Gr. 1, 2, 7, 13, 16, 18), gdzie ubezpieczonym jest klient Banku. Ubezpieczenie obowiązuje podczas podróży zagranicznej lub podróży na terytorium Rzeczypospolitej Polski.



#### CO JEST PRZEDMIOTEM UBEZPIECZENIA?

W ramach podstawowego zakresu ubezpieczenia podróżnego możesz otrzymać ochronę ubezpieczeniową na wypadek wystąpienia skutków zdarzeń ubezpieczeniowych, w ramach następujących umów ubezpieczenia:

- ✓ ubezpieczenie kosztów leczenia, m.in.:
  - hospitalizacja, leczenie ambulatoryjne, wizyty lekarskie, leczenie stomatologiczne, leczenie związane z ciążą i porodem, zakup lekarstw i środków opatrunkowych, transport medyczny, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku na terenie RP.
- ✓ ubezpieczenie assistance, m.in.:
  - transport członków rodziny, wizyta członka rodziny, kontynuacja podróży zagranicznej ubezpieczonego, pokrycie kosztów poniesionych w związku z opóźnieniem podróży zagranicznej, pomoc tłumacza, pokrycie kosztów poszukiwań i ratownictwa,
- ✓ ubezpieczenie bagażu podróżnego,
- ✓ ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,
- ✓ ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym,
- ✓ ubezpieczenie family assistance,
- ✓ oraz ryzyka:



#### CZEGO NIE OBEJMUJE UBEZPIECZENIE?

- ✗ Kosztów leczenia i usług assistance nieujętych w katalogu świadczeń określonych w § 2.1 OWU;
- ✗ Nieszczęśliwego wypadku niezgodnego z definicją określoną w OWU, np. zdarzeń które nie są gwałtowne lub są zależne od woli poszkodowanego, czy też wywołane przyczyną zewnętrzną np. chorobą; pełna definicja w § 1.2 pkt 39 OWU;
- ✗ Bagażu podróżnego niezgodnego z definicją określoną w § 1.2 pkt 3 OWU, w tym przedmiotów nieujętych w katalogu przedmiotów wymienionych w OWU oraz prezentów czy pamiątek o wartości przekraczającej 500 zł;
- ✗ Urazu ciała niezgodnego z definicją określoną w § 1.2 pkt 84 OWU; w szczególności uszkodzeń ciała spoza katalogu ujętego w Załączniku nr 1 do OWU;
- ✗ Sprzętu sportowego niezgodnego z definicją określoną w § 1.2 pkt 69 OWU; tj. przedmioty spoza listy wskazanej w definicji, jeśli ich wartość przekracza 500 zł;
- ✗ W ubezpieczeniu zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym samochodzie: samochodu niezgodnego z definicją określoną w § 1.2 pkt 62 oraz § 8.1 ust. 2 OWU, w szczególności samochody starsze niż 10 latnie, kampery, pojazdy wykorzystywane w ramach działalności gospodarczej;
- ✗ W ubezpieczeniu assistance w podróży zagranicznej samochodem: samochodu niezgodnego z definicją określoną w § 1.2 pkt 62 oraz § 7.1 ust. 2 OWU.

- ✓ wykonywanie pracy umysłowej,
- ✓ uprawianie sportów rekreacyjnych,
- ✓ zaostrzenia lub powikłania chorób przewlekłych.

Za dopłatą dodatkowej składki zakres podstawowej ochrony może zostać rozszerzony o niżej wskazane umowy ubezpieczenia:

- ubezpieczenie kosztów rezygnacji wyjazdu albo kosztów skrócenia wyjazdu w wybranych sytuacjach losowych określonych w OWU
- ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym samochodzie,
- ubezpieczenie assistance w podróży zagranicznej samochodem,
- oraz ryzyka:
  - wykonywania pracy fizycznej,
  - wykonywania pracy fizycznej wysokiego ryzyka,
  - uprawiania sportów wysokiego ryzyka,
  - uprawiania sportów zimowych wysokiego ryzyka,
  - uprawiania sportów ekstremalnych.

#### Informacje dotyczące sumy ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia jest ustalana przez ubezpieczającego i została określona w Dokumencie Ubezpieczenia, w zakresie danego rodzaju ubezpieczenia jest jednakowa dla wszystkich ubezpieczonych i odnosi się oddzielnie do każdego ubezpieczonego wskazanego w polisie.

Zakres i sumę ubezpieczenia ustalasz samodzielnie, w oparciu o rodzaj podróży. Szczegółowe informacje dotyczące wybranych ryzyk oraz limity świadczeń dla poszczególnych umów ubezpieczenia określone są w OWU.



## JAKIE SĄ OGRANICZENIA OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ?

### Ubezpieczenie kosztów leczenia i assistance – główne wyłączenia:

- ! koszty przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót ubezpieczonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- ! gdy przed wyjazdem za granicę istniały wskazania do wykonania zabiegu operacyjnego lub poddania się innemu leczeniu w warunkach szpitalnych lub ambulatoryjnych, o ile ubezpieczony wiedział o wyżej wymienionych wskazaniach do wykonania zabiegu operacyjnego lub poddania się leczeniu;
- ! koszty związane z kontynuacją leczenia zdiagnozowanych zachorowań lub następstw nieszczęśliwych wypadków, które wystąpiły przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

### Ubezpieczenie bagażu podróжного – główne wyłączenia:

- ! szkody wyrządzone umyślnie przez ubezpieczonego, lub przez osobę za którą ubezpieczony ponosi odpowiedzialność lub z którą pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- ! szkody stanowiące utracone korzyści ubezpieczonego;
- ! szkody wynikające z wady ubezpieczonego przedmiotu lub z jego normalnego zużycia, wylania się płynów, tłuszczów, barwników lub substancji żrących znajdujących się w ubezpieczonym bagażu podróжном;
- ! szkody w łatwo tłukących się przedmiotach glinianych, szklanych, ceramicznych, porcelanowych, marmurowych, gipsowych.

### Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków – główne wyłączenia:

- ! następstwa wypadków ubezpieczeniowych powstałe wskutek działania umyślnego ubezpieczonego, samookałeczenia lub okaleczenia na własną prośbę, usiłowania popełnienia przez ubezpieczonego samobójstwa, skutków samobójstwa, niezależnie od stanu poczytalności;
- ! następstwa wypadków ubezpieczeniowych powstałe wskutek pozostawania pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii.

### Wyłączenia dla wyżej wymienionych i pozostałych ryzyk zostały określone w § 2.3, § 3.2, § 4.3, § 5.4, § 6.3, § 7.3, § 8.3, § 9.3 OWU.

- ! Okres ochrony wynosi nie dłużej niż 365 dni.
- ! Szkody rzeczowe w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym stanowią 10% sumy ubezpieczenia.
- ! W zakresie ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków o wysokości świadczenia decyduje stopień urazu ciała ustalany na podstawie „Tabeli norm oceny urazu ciała”, która jest załącznikiem do OWU.
- ! Wypłata świadczenia lub odszkodowania może zostać pomniejszona o określoną kwotę franszyzy, wskazaną w OWU.



## GDZIE OBOWIĄZUJE UBEZPIECZENIE?

- ✓ W zależności od wybranego wariantu, ubezpieczenie obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub zagranicą. Szczegółowy zakres terytorialny poszczególnych stref znajduje się w OWU.



## CO NALEŻY DO OBOWIĄZKÓW UBEZPIECZONEGO?

W razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego powinieneś:

- niezwłocznie zgłosić roszczenie samemu lub przez osobę występującą w Twoim imieniu do Centrum Operacyjnego działającego w imieniu PKO Ubezpieczenia wraz z odpowiednimi dokumentami określonymi w OWU;
- użyć dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
- zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.



## JAK I KIEDY NALEŻY OPŁACAĆ SKŁADKI?

- Składka płatna jest jednorazowo, przelewem bankowym, przy zawarciu umowy ubezpieczenia.
- Wysokość składki zależy od sumy ubezpieczenia, długości okresu ubezpieczenia, zakresu ubezpieczenia (w tym jego rozszerzenia o dodatkowe ryzyka), zakresu terytorialnego ubezpieczenia, liczby osób objętych ochroną/ubezpieczonych oraz obniżek składki.



## KIEDY ROZPOCZYNA SIĘ I KOŃCZY OCHRONA UBEZPIECZENIOWA?

Okres ubezpieczenia wynosi maksymalnie 365 dni, jest jednakowy dla wszystkich ubezpieczonych wskazanych w Dokumencie Ubezpieczenia i;

- **przy wyjeździe w podróż zagraniczną** – rozpoczyna się nie wcześniej niż z chwilą przekroczenia granicy RP, a kończy z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia, nie później jednak niż z chwilą przekroczenia granicy RP przy powrocie, o ile nie zajdą powody skutkujące skróceniem okresu ubezpieczenia;
- **przy wyjeździe w podróż RP** - rozpoczyna się nie wcześniej niż z chwilą opuszczenia miejsca zamieszkania, a kończy z upływem okresu ubezpieczenia określonego w umowie ubezpieczenia, nie później jednak niż z chwilą powrotu do miejsca zamieszkania, o ile nie zajdą powody skutkujące skróceniem okresu ubezpieczenia;
- **w zakresie kosztów rezygnacji z wyjazdu w ubezpieczeniu kosztów rezygnacji z wyjazdu albo kosztów skrócenia wyjazdu** – rozpoczyna się od danej godziny w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, nie wcześniej jednak niż po zapłaceniu składki przez ubezpieczającego i wygasa z datą i godziną rozpoczęcia wyjazdu wskazaną w umowie rezerwacji: imprezy, noclegu, biletu;
- **w zakresie kosztów skrócenia wyjazdu w ubezpieczeniu kosztów rezygnacji z wyjazdu albo kosztów skrócenia wyjazdu** - rozpoczyna się nie wcześniej niż od daty i godziny rozpoczęcia wyjazdu wskazanej w umowie rezerwacji: imprezy, noclegu, biletu i kończy się z datą i godziną jego końca wskazaną w umowie rezerwacji: imprezy, noclegu, biletu.



## JAK ROZWIĄZAĆ UMOWĘ?

- Jeżeli umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy możesz pisemnie odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku zawarcia tej umowy w trybie na odległość (o ile okres ubezpieczenia jest dłuższy niż 30 dni) – w terminie 30 dni od zawarcia umowy oraz otrzymania Dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym, OWU i polisy. Ochrona ustaje ze skutkiem na dzień otrzymania ww. oświadczenia przez ubezpieczyciela;
- Możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w dowolnym terminie składając pisemne oświadczenie. Ochrona ustaje ze skutkiem na dzień otrzymania ww. oświadczenia przez Ubezpieczyciela;
- Nie ponosisz żadnych kosztów w związku ze skróceniem okresu ubezpieczenia poza składką należną za okres wykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej;
- Masz prawo pisemnie wystąpić (zrezygnować) z ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie, ze skutkiem na dzień otrzymania przez ubezpieczyciela wyżej wymienionego świadczenia, bez ponoszenia żadnych kosztów.

(Materiał uzupełniający o pozostałe informacje wymagane Rekomendacją U)

Oferta skierowana jest do klientów PKO Banku Polskiego posiadających rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy z możliwością opłacenia składki za pośrednictwem iPKO (serwis internetowy) lub IKO (aplikacja mobilna).

Zakres podstawowej ochrony ubezpieczeniowej:

Zakres ubezpieczenia i świadczenia (warunki uzyskania świadczeń podane w OWU)	Sumy ubezpieczenia (SU)/ sumy gwarancyjne (SG)/ limity odpowiedzialności w PLN dla zakresu terytorialnego: EUROPA, ŚWIAT (bez USA, Kanady, Japonii, Australii), ŚWIAT	Sumy ubezpieczenia (SU)/ sumy gwarancyjne (SG)/ limity odpowiedzialności w PLN dla zakresu terytorialnego: POLSKA
<b>Ubezpieczenie kosztów leczenia (KL):</b>	<b>Suma ubezpieczenia określona w polisie</b>	<b>Świadczenia zgodnie z OWU</b>
Hospitalizacja (w tym badania pomocnicze, zabiegi i operacje)	do wysokości sumy ubezpieczenia	-
Leczenie ambulatoryjne, wizyty lekarskie	do wysokości sumy ubezpieczenia	jedna wizyta lekarska do 500 PLN
Leczenie stomatologiczne (Nagłe zachorowanie w postaci stanów zapalnych i bólowych lub Nieszczęśliwy wypadek)	1 000 PLN na cały Okres ubezpieczenia	-
Leczenie związane z ciążą i porodem (nie później niż do zakończenia 32 tygodnia ciąży; w przypadku porodu pomoc medyczna udzielana jest matce i dziecku)	maksymalnie 2 wizyty do kwoty 6 000 PLN na cały Okres ubezpieczenia	-
Zakup lekarstw i środków opatrunkowych (w związku z Hospitalizacją, Leczeniem ambulatoryjnym i wizytami lekarskimi)	do wysokości sumy ubezpieczenia	-
Leczenie związane z Klauzulą nieoczekiwanej wojny lub Aktu terroryzmu (wizyta lekarska, Hospitalizacja, transport medyczny do RP, transport zwłok do miejsca pochówku w RP)	do 20 000 PLN na każde świadczenie na cały Okres ubezpieczenia ochrona nie dłużej niż 7 dni od wybuchu wojny/ zajścia Aktu terroryzmu)	-
Transport medyczny (do Placówki medycznej, między Placówkami medycznymi, z Placówki medycznej do miejsca zakwaterowania)	do wysokości sumy ubezpieczenia	1 000 PLN na cały Okres ubezpieczenia
Transport medyczny Ubezpieczonego do Miejsca zamieszkania lub do Placówki medycznej na terenie RP	do wysokości sumy ubezpieczenia	-
Transport zwłok Ubezpieczonego do miejsca pochówku na terenie RP	do wysokości sumy ubezpieczenia; limit na trumnę przewozową 6 000 PLN	-
<b>Ubezpieczenie assistance:</b>	<b>Świadczenia w ramach sumy ubezpieczenia KL - na każdy Wypadek ubezpieczeniowy, o ile poniżej nie zaznaczono inaczej</b>	<b>Świadczenia zgodnie z OWU (§ 2.1 ust. 5)</b>
Transport członków rodziny lub innej osoby towarzyszącej Ubezpieczonemu (Nagłe zachorowanie lub Nieszczęśliwy wypadek Ubezpieczonego)	do wysokości sumy ubezpieczenia	-
Opieka nad Niepełnoletnimi Dziećmi (Hospitalizacja rodzica lub opiekuna wskutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania)	w przypadku organizacji do opieki osoby innej, niż wyznaczona, maksymalnie 3 dni do 1 500 PLN	-
Wizyta Członka rodziny (Hospitalizacja Ubezpieczonego powyżej 7 dni wskutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania)	koszty zakwaterowania do 400 PLN za dobę, maksymalnie przez 7 dób	-
Kontynuacja Podróży zagranicznej Ubezpieczonego (poprawa stanu zdrowia Ubezpieczonego po Nieszczęśliwym wypadku lub Nagłym zachorowaniu)	do wysokości sumy ubezpieczenia	-
Zakwaterowanie na czas rekonwalescencji (zalecenie rekonwalescencji Ubezpieczonemu po Hospitalizacji wskutek Nieszczęśliwego wypadku lub Nagłego zachorowania)	nocleg w limicie 400 PLN za dobę, maksymalnie przez 3 dni	-
Przedłużenie ochrony ubezpieczeniowej (z przyczyn dotyczących środka transportu)	bezpłatne przedłużenie ochrony maksymalnie do 48 godzin	-

Przekazywanie wiadomości (Wypadek ubezpieczeniowy, Choroba, strajk lub opóźnienie środka transportu powodujący zwłokę lub zmianę przebiegu Podróży zagranicznej)	Tak	tak
Pokrycie kosztów poniesionych w związku z opóźnieniem Podróży zagranicznej (opóźnienia o co najmniej 6 godzin środka transportu)	600 PLN	-
Pomoc tłumacza (konflikt z prawem - odpowiedzialność za Szkodę rzeczową lub Szkodę na osobie)	2 000 PLN	-
Pomoc w przekazaniu kaucji (zdarzenie, za które Ubezpieczony może ponosić odpowiedzialność)	Tak	-
Pomoc finansowa w przypadku utraty gotówki w wyniku Rozboju lub wymuszenia rozbójniczego	3 000 PLN	-
Pokrycie kosztów poszukiwań i ratownictwa	22 000 PLN na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe	
Pomoc w razie konieczności wcześniejszego powrotu do Miejsca zamieszkania (Nagle zachorowanie lub zgon Członka rodziny lub Kradzież z włamaniem lub Zdarzenie losowe w Miejscu zamieszkania)	do wysokości sumy ubezpieczenia	-
Zwrot kosztów niewykorzystanego karnetu lub SKI-Pass*( <b>Nagle zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek</b> )	maksymalnie 600 PLN na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe	-
Świadczenia w przypadku zamknięcia tras zjazdowych*	60 PLN dziennie, maksymalnie 600 PLN, na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe	-
Zwrot kosztów wypożyczenia Sprzętu sportowego*( <b>uszkodzenie Sprzętu sportowego - Zdarzenie losowe</b> )	60 PLN dziennie, maksymalnie 600 PLN, na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe	-
<b>Ubezpieczenie Bagażu podróznego:</b>	<p>Bagaż podrózny objęty jest ochroną, jeśli znajduje się pod bezpośrednią opieką Ubezpieczonego lub został: powierzony Przewoźnikowi zawodowemu; oddany do przechowania bagażu; pozostawiony w zamkniętym indywidualnym pomieszczeniu bagażowym na dworcu lub w hotelu albo w zamkniętym pomieszczeniu w miejscu zakwaterowania (z wyjątkiem namiotu); pozostawiony w zamkniętym bagażniku samochodowym lub dachowym, jeśli Samochód znajdował się na zamkniętym parkingu. Ochrona w razie utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Bagażu podróznego (wskutek: Zdarzenia losowego; prowadzenia akcji ratowniczej w związku ze Zdarzeniem losowym; Rozboju; gdy Ubezpieczony był pozbawiony możliwości zaopiekowania się Bagażem podróznym wskutek Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku; Kradzieży albo zaginięcia - powierzenie Przewoźnikowi zawodowemu lub oddanie do przechowania; Kradzieży z włamaniem - pozostawienie w zamkniętym pomieszczeniu bagażowym, miejscu zakwaterowania lub bagażniku samochodowym), w przypadku opóźnienia w jego dostarczeniu (co najmniej o 8 h od planowanego terminu dostarczenia).</p> <p style="text-align: center;"><b>Suma ubezpieczenia określona w polisie - na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe</b></p>	
Zniszczenie lub uszkodzenie albo utrata Bagażu podróznego	do wysokości sumy ubezpieczenia, franszyza redukcyjna 100 PLN (pomniejszenie kwoty odszkodowania)	
Opóźnienie dostarczenia Bagażu podróznego	maksymalnie 600 PLN	
Zniszczenie lub uszkodzenie albo utrata Sprzętu sportowego będącego elementem Bagażu podróznego**	do wysokości sumy ubezpieczenia, franszyza redukcyjna 100 PLN (pomniejszenie kwoty odszkodowania)	-
<b>Ubezpieczenie następstw Nieszczęśliwych wypadków:</b>	<b>Suma ubezpieczenia określona w polisie - na każdy Wypadek ubezpieczeniowy</b>	
Uraz ciała	do 100% sumy ubezpieczenia	
Śmierć	100% sumy ubezpieczenia	
<b>Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym:</b>	<b>Suma gwarancyjna określona w polisie - na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe</b>	
Ubezpieczenie OC w życiu prywatnym za Szkodę na osobie	maksymalnie 100% sumy gwarancyjnej	
Ubezpieczenie OC w życiu prywatnym za Szkodę rzeczową	maksymalnie 10% sumy gwarancyjnej, franszyza redukcyjna 600 PLN (pomniejszenie kwoty odszkodowania)	
<b>Ubezpieczenie Family assistance:</b>	<b>Suma ubezpieczenia wynosi 1500 zł na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe</b>	-

Interwencja specjalisty w miejscu zamieszkania członka rodziny na terenie Rzeczypospolitej Polskiej	maksymalnie 1 zdarzenie ubezpieczeniowe do kwoty 600 PLN na cały Okres ubezpieczenia	-
Pomoc ślusarza w sytuacji awaryjnej (Wandalizm związany z Kradzież z włamaniem) w Miejscu zamieszkania	maksymalnie 1 zdarzenie ubezpieczeniowe do kwoty 600 PLN na cały Okres ubezpieczenia	-
Wizyta lekarza lub pielęgniarki dla członka rodziny na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w razie Nieszczęśliwego wypadku	maksymalnie 1 wizyta do kwoty 1 000 PLN na cały Okres ubezpieczenia	-
<b>Ryzyka uwzględnione w zakresie podstawowej ochrony ubezpieczeniowej</b>		
<b>Sporty rekreacyjne</b>	Tak	tak
<b>Praca umysłowa</b>	Tak	tak
<b>Zaostrzenia lub powikłania Chorób przewlekłych</b>	Tak	tak

**Osoba uprawniona do otrzymania Świadczenia:**

Świadczenia lub odszkodowania wypłacane są Ubezpieczonemu, Uprawnionemu, na zasadach określonych w OWU, w kwocie nie wyższej niż wysokość szkody oraz nie wyższej niż suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna albo limit ustalony dla danego świadczenia.

**Zasady i tryb zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego:**

Telefonicznie do Centrum operacyjnego na numer tel. +48 (22) 522 29 92 lub pisemnie na adres AWP Polska Sp. z o.o. ul. Domaniewska 50B, 02-672 Warszawa. Szczegółowy tryb oraz dokumenty potrzebne przy zgłoszeniu określone są w § 1.10, 2.4, 3.3, 4.4, 5.5, 6.4, 7.4, 8.5, 9.4 OWU.

**Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń:**

Reklamacje, skargi lub zażalenia można kierować osobiście, pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem strony internetowej:

Dotyczące umowy ubezpieczenia lub działalności PKO TU	Dotyczące zawarcia umowy ubezpieczenia	Dotyczące realizacji świadczeń/ wypłaty odszkodowania
PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa telefon: 81 535 67 66* www.pkoubezpieczenia.pl	Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA Biuro Relacji z Klientami w Centrum Obsługi Klienta Detalicznego ul. Nowogrodzka 35/41, 00-950 Warszawa Infolinia: 800 302 302* lub Oddziały, Agencje Banku**	AWP Polska Sp. z o.o. Ul. Domaniewska 50B 02-672 Warszawa telefon: 22 522 29 92

Reklamacje, skargi lub zażalenia rozpatrywane są niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania. W przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji lub skargi lub zażalenia.

**Dodatkowe informacje**

Wypłaty Świadczeń podlegają przepisom regulującym opodatkowanie osób fizycznych i osób prawnych, obowiązującym w momencie dokonywania wypłat.

PKO BP SA, w zakresie pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych, o których mowa w dziale II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, wykonuje działalność na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń:

1. AXA Ubezpieczenia TUIR S.A
2. Cardif Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce
3. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group
4. Generali T.U. S.A.
5. InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group
6. Korporacja Ubezpieczeń Kredytów Eksportowych SA
7. LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń SA
8. PZU SA
9. PKO TU SA
10. Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S A

\* Opłata zgodna z taryfą operatora

\*\* Aktualne adresy i numery telefonów podane są również na stronie [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl).