

UBEZPIECZENIE PKO FIRMA



Ubezpieczenia

DOKUMENT ZAWIERAJĄCY INFORMACJE O PRODUKCIE UBEZPIECZENIOWYM

Przedsiębiorstwo:

PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, zarejestrowane w Polsce o numerze zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej w dziale II DLU/WLU/60246/15/14/15/JP (dalej „PKO TU”)

Produkt:

Ubezpieczenie PKO FIRMA

Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy i informacje dotyczące umowy ubezpieczenia znajdują się w ofercie oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia PKO Firma, zwanymi dalej OWU, zatwierdzonymi uchwałą Zarządu PKO Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna w dniu 7.10.2025 r.

JAKIEGO RODZAJU JEST TO UBEZPIECZENIE?

Ubezpieczenie PKO Firma to ubezpieczenie obejmujące wiele ryzyk ubezpieczeniowych przeznaczonych dla przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Przedsiębiorca może dopasować ochronę ubezpieczeniową wybierając spośród następujących rodzajów ubezpieczenia: ubezpieczenie budynku, lokalu lub mienia od zdarzeń losowych (np. ognia, uderzenia pioruna, powodzi) lub od wszystkich niewyłączonych ryzyk, ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczenie przenośnego sprzętu elektronicznego. (Dział II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej: Gr. 7, 8, 9, 13).



CO JEST PRZEDMIOTEM UBEZPIECZENIA?

Ochrona ubezpieczeniowa dotyczy jednoosobowych działalności gospodarczych o wartości majątku do 6 mln zł i rocznego przychodu do 15 mln zł.

Umowa ubezpieczenia obejmuje wyłącznie rodzaje ubezpieczeń wybrane przez Ciebie.

Przedmiotem ubezpieczenia może być:

- ✓ budynek w tym budowla, lokal lub mienie w tym: maszyny i urządzenia, mienie osobiste pracownika do limitu 500 zł na pracownika, mienie osób trzecich, nakłady inwestycyjne, niskocenne składniki majątku do limitu 20.000 zł, środki obrotowe do limitu 3.000 zł jeżeli rozliczasz się na podstawie przepisów o zryczałtowanym podatku od przychodów, wartości pieniężne do limitu 5.000 zł w miejscu ubezpieczenia i 5.000 zł dla transportu Wartości pieniężnych.

Przedmioty te ubezpieczamy od:

- zdarzeń losowych takich jak: dym i sadza, grad, huk ponaddzwiękowy, lawina, ogień, opad, osuwanie się ziemi, powódź, przepięcie, silny wiatr, śnieg i lód, trzęsienie ziemi, uderzenie pioruna, uderzenie środkiem transportu, upadek drzew lub innych przedmiotów, upadek statku powietrznego, wybuch, zalanie, zapadanie się ziemi lub,
- wszystkich niewyłączonych ryzyk.

Ubezpieczenie możesz rozszerzyć także o ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem i rabunku wówczas odpowiadamy za szkody, które polegają na utracie, uszkodzeniu lub zniszczeniu: maszyn i urządzeń, niskocennych składników majątku, środków obrotowych, mienia osób trzecich i wartości pieniężnych – w tym podczas transportu w wyniku kradzieży z włamaniem, rabunku do limitu 30.000 zł.

- ✓ przenośny sprzęt elektroniczny do którego zaliczamy: telefon komórkowy, smartfon, notebook, laptop, tablet, sprzęt geodezyjny, elektroniczny sprzęt używany w celach medycznych, sprzęt kosmetyczny, telekomunikacyjny, urządzenia poligraficzne, drukarki przenośne, kasy fiskalne przenośne, cyfrowy aparat fotograficzny, kamery i obiektywy.

Odpowiedzialność nasza dla każdego pojedynczego ubezpieczonego przedmiotu - sprzęcie służącym do realizacji obrazu, filmu lub dźwięku (kamery, obiektywy, aparaty fotograficzne) wynosi 10.000 zł.

Przedmioty te ubezpieczamy od wszystkich niewyłączonych ryzyk.

Ubezpieczenie przenośnego sprzętu elektronicznego to dodatkowe ubezpieczenie do budynku, lokalu lub mienia.

- ✓ odpowiedzialność cywilna (OC) za szkody osobowe i rzeczowe wyrządzone osobom trzecim.

Ochronę ubezpieczeniową w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej w zależności od tego, jakiego rodzaju działalność gospodarczą wykonujesz, obejmujemy:

- odpowiedzialność deliktową – oznacza to, że będziemy odpowiadać za szkody, które są następstwem czynu niedozwolonego i odpowiedzialność kontraktową – oznacza to, że będziemy odpowiadać za szkody, które są następstwem niewykonania lub



CZEGO NIE OBEJMUJE UBEZPIECZENIE?

- ✗ szkód, które podlegają obowiązkowemu ubezpieczeniu na podstawie przepisów prawa
- ✗ szkód, które powstały z działalności innej niż wskazana w polisie (PKD)
- ✗ szkód, które powstały w wyniku:
 - rażącego niedbalstwa i umyślnego działania lub zaniechania Twojego lub Twojego Pracownika (to ograniczenie nie dotyczy ubezpieczenia OC)
 - wojny, terroryzmu, strajku, rozruchów, zamieszek, sabotażu, akcji protestacyjnych,
 - działania energii jądrowej, promieni jonizujących, laserowych lub maserowych, pola magnetycznego albo elektromagnetycznego, a także skażenia lub zanieczyszczenia odpadami przemysłowymi (materiałami lub substancjami). Postanowienie, które dotyczy promieniowania laserowego, nie dotyczy użytkowania lasera w działalności gabinetu kosmetycznego – zgodnie z klauzulą OC8,
 - wykonywania przez Ciebie działalności, która wiąże ze zbieraniem, przetwarzaniem, unieszkodliwianiem odzyskiem lub rekultywacją odpadów,
 - powolnego działania jakichkolwiek czynników – między innymi atmosferycznych, termicznych lub biologicznych

Po za ogólnymi wyłączeniami wymienionymi powyżej w poszczególnych ubezpieczeniach nie obejmujemy ochroną m.in. szkód:

w ubezpieczeniu budynków albo lokali i mienia

- ✗ wynikłych z kradzieży zwykłej, zaginięcia, lub dokonanej przez pracownika, zagubienia, popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa,

w ubezpieczeniu mienia od kradzieży z włamaniem i rabunku

- ✗ powstałych w mieniu i gotówce przechowywanej niezgodnie z wymogami OWU,

w ubezpieczeniu przenośnego sprzętu elektronicznego

- ✗ wynikłych z zaginięcia lub kradzieży zwykłej,
- ✗ szkód powstałych w wyniku kradzieży, która nie jest kradzieżą z włamaniem ani rozbojem,

w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej

- ✗ niezwiązanych z wykonywaną działalnością.

Pełne ustalenie ryzyk poza zakresem ubezpieczenia wymaga zapoznania się z treścią OWU.



JAKIE SĄ OGRANICZENIA OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ?

Ochrona ubezpieczeniowa nie obejmuje – główne wyłączenia:
! ujawnionego działania, które ma na celu uzyskanie nienależnego świadczenia bądź odszkodowania, w tym w wyniku celowego doprowadzenia do zdarzenia lub zatajenia informacji mających

nienależytego wykonania danego zobowiązania.

- odpowiedzialność z tytułu posiadania mienia wykorzystywanego do wykonywanej działalności gospodarczej. Zakres ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej obejmuje również szkody wymienione w Dziale V pkt 10 OWU.

Dokładny opis zakresu każdego z ubezpieczeń znajdziesz w OWU.

Na zasadach wskazanych w OWU możesz rozszerzyć ubezpieczenie o klauzule dodatkowe.

Informacje dotyczące sumy ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna określona jest w polisie i stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności.

- W ubezpieczeniu od zdarzeń losowych lub wszystkich niewyłączonych ryzyk:

Suma ubezpieczenia budynku powinna być równa:

- jeśli budynek ma więcej niż 45 lat: wartości, która jest równa różnicy między kosztem przywrócenia budynku do stanu nowego bez ulepszeń a zużyciem technicznym
- jeśli budynek ma mniej niż 45 lat lub w ciągu ostatnich 10 lat przeszedł generalny remont (czyli wymianę instalacji wodno-kanalizacyjnej, elektrycznej i gazowej **oraz** wymianę lub naprawę pokrycia dachu): wartości, która jest równa kosztom przywrócenia budynku do stanu nowego bez ulepszeń

Suma ubezpieczenia lokalu powinna być równa jego wartości rynkowej – czyli cenie zakupu lub sprzedaży, które byłyby możliwe w konkretnym czasie i miejscu

Suma ubezpieczenia mienia powinna być na poziomie wartości przewidywanej maksymalnej szkody, która może powstać w wyniku jednego lub wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych. Ta wartość **nie zależy** od faktycznej całkowitej wartości ubezpieczonego mienia.

- W ubezpieczeniu mienia od kradzieży z włamaniem i rabunku:

Suma ubezpieczenia powinna być na poziomie wartości przewidywanej maksymalnej szkody, która może powstać w wyniku jednego lub wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych. Wartość ta **nie może być** wyższa niż wartość ubezpieczonego mienia od zdarzeń losowych lub wszystkich niewyłączonych ryzyk.

- W ubezpieczeniu przenośnego sprzętu elektronicznego:

Suma ubezpieczenia powinna być na poziomie wartości przewidywanej maksymalnej szkody, która może powstać w wyniku jednego lub wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych. Ta wartość **nie zależy** od faktycznej całkowitej wartości ubezpieczonego przenośnego sprzętu elektronicznego.

- W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej:

Suma gwarancyjna w określona jest w polisie i stanowi górną granicę naszej odpowiedzialności w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej. Suma gwarancyjna może wynosić 20 000 zł, 50 000 zł, 100 000 zł, 200 000 zł albo 500 000 zł.

Suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna i limity odpowiedzialności ulegają każdorazowo zmniejszeniu o wartość wypłaconego odszkodowania, świadczenia lub kosztów, które opisaliśmy w Dziale III pkt 30 OWU.

wpływ na naszą odpowiedzialność,

- ! konfiskaty, zawłaszczenia, nacjonalizacji, zajęcia, zarekwirowania lub zniszczenia mienia na mocy aktu prawnego – niezależnie od jego formy – wydanego przez władze państwowe, publiczne, służby celne,
- ! używania lub składowania przez Ciebie lub Twoich Pracowników materiałów pirotechnicznych lub wybuchowych,
- ! niedziałania, nieprawidłowego działania lub nieprawidłowego zastosowania oprogramowania lub nośników danych używanych w dowolnym elektronicznym urządzeniu, systemie komputerowym, urządzeniu elektronicznym lub sieci, a także niedostępności, utraty lub zniekształcenia informacji przechowywanej lub przetwarzanej przez sprzęt, oprogramowanie lub nośnik danych, które są używane w dowolnym elektronicznym urządzeniu, systemie lub sieci – w tym działania osób trzecich,
- ! szkód wyrządzonych przez Ciebie jako Ubezpieczonego lub Twoich Pracowników w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości, pod wpływem środków odurzających (w tym leków), substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii – niezależnie od drogi ich podania – chyba że nie miało to wpływu na zdarzenie ubezpieczeniowe lub Ty jako ubezpieczony lub Twój pracownik przyjmowaliście te środki w ramach zalecanej przez lekarza terapii medycznej, lub są to leki sprzedawane bez recepty zgodnie z zaleceniami producenta i dopuszczone do obrotu w Polsce,

Pełen zakres włączeń znajduje się w OWU w Dziale II pkt 70-71.

Poza ogólnymi ograniczeniami ochrony wymienionymi powyżej w poszczególnych ubezpieczeniach nie są objęte ochroną:

w ubezpieczeniu budynków albo lokali i mienia – główne wyłączenia:

- ! uprawy, zwierzęta, pojazdy i jednostki pływające/latające,
- ! instalacje fotowoltaiczne, których moc jest większa niż 30 kWp
- ! pojazdy, które podlegają rejestracji,
- ! obiekty nietrwale związane z gruntem, tymczasowe, przeznaczone do rozbiórki lub wykonane z materiałów łatwopalnych,
- ! określone obiekty wysokiego ryzyka (np. ферmy, silosy, składowiska odpadów, obiekty rozrywkowe, elektrownie),
- ! szkody powstałe wskutek stopniowego zużycia, zawilgocenia, błędów w obsłudze, przerw w dostawie mediów.

Pełen zakres włączeń znajduje się w OWU w Dziale III pkt 9, 33-34 w ubezpieczeniu mienia od kradzieży z włamaniem i rabunku – główne wyłączenia:

- ! instalacje wykorzystujące odnawialne źródła energii (np. fotowoltaika, pompy ciepła),
- ! części mienia przechowywanego poza budynkiem,
- ! szkody powstałe w związku z nieprzestrzeganiem przepisów prawa dotyczących ochrony mienia.

Pełen zakres włączeń znajduje się w OWU w Dziale III pkt 35-36 w ubezpieczeniu przenośnego sprzętu elektronicznego – główne wyłączenia:

- ! prototypy, części szybko zużywające się, urządzenia pływające i latające (w tym drony),
- ! sprzęty trwale zamontowane w pojazdach,
- ! nośniki danych i szkody spowodowane wirusami komputerowymi,
- ! uszkodzenia i wady istniejące w chwili zawarcia ubezpieczenia, jeśli były znane ubezpieczającemu,
- ! szkody mające wyłącznie charakter estetyczny,
- ! szkody spowodowanych normalnym zużyciem, starzeniem, systematycznym niszczeniem lub celowym przeciążeniem.

Pełen zakres włączeń znajduje się w OWU w Dziale IV pkt 15

w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej – główne wyłączenia:

- ! szkody spowodowane przez osoby bez wymaganych uprawnień,
- ! zdarzenia oraz szkody, które są objęte systemem ubezpieczeń obowiązkowych – bez względu na to, czy ten obowiązek został wypełniony przez Ciebie jako Ubezpieczonego,
- ! grzywny, kary umowne i inne kary pieniężne,
- ! roszczenia z tytułu praw autorskich, patentów i znaków towarowych,

- ! szkody powstałe w związku z wykonywaniem umowy przewozu, spedycji oraz w przedmiocie przewozu, spedycji, prac ładunkowych lub w czasie przeprowadzki,
- ! koszty wynikające z gwarancji lub rękojmi, ponownego wykonania usługi, wycofania wadliwego produktu,
- ! zdarzenia i szkody wynikające z chorób zawodowych,
- ! szkody spowodowanych niektórymi produktami leczniczymi, substancjami niebezpiecznymi, złośliwym oprogramowaniem, reklamami wprowadzającymi w błąd i błędami w druku
- ! szkody spowodowane przez produkty nie spełniające właściwych dla nich wymogów prawnych.

Pełen zakres włączeń i ograniczeń znajduje się w OWU w definicjach Dział II pkt 1-52 oraz w Dziale: V pkt 13-14.

W zakresie ubezpieczeń dodatkowych pełne wyłączenia znajdują się w Załączniku nr 1 i 2 do OWU.



GDZIE OBOWIĄZUJE UBEZPIECZENIE?

- ✓ W ubezpieczeniu budynków, lokali i mienia od zdarzeń losowych lub wszystkich niewyłączonych ryzyk - w lokalizacji wskazanej w umowie ubezpieczenia na terenie Polski
- ✓ W ubezpieczeniu mienia od kradzieży z włamaniem - w lokalizacji wskazanej w umowie ubezpieczenia na terytorium Polski, a dla wartości pieniężnych podczas transportu na terenie Polski
- ✓ W ubezpieczeniu prężności sprężu elektronicznego - na terenie Polski
- ✓ W ubezpieczeniu OC - na terenie Polski lub za granicą, jeśli dana szkoda powstanie: w czasie podróży służbowej i w związku z nią, lub w czasie targów, wystaw, pokazów, konferencji i w związku z nimi.



CO NALEŻY DO OBOWIĄZKÓW UBEZPIECZONEGO?

- Podać nam wszystkie znane sobie okoliczności, o które pytaliśmy przed zawarciem umowy ubezpieczenia, a w trakcie umowy - zgłaszać nam wszystkie zmiany tych okoliczności
- Przestrzegać obowiązków i wymogów w zakresie zabezpieczeń budynku, lokalu, mienia i przenośnego sprzętu elektronicznego - opisanych w Dziale II OWU
- Opłacać składkę ubezpieczeniową
- Powiadomić nas, że powstała szkoda w majątku - niezwłocznie, jednak nie później niż do 3 dni od jej wystąpienia lub uzyskania wiadomości o jej wystąpieniu.



JAK I KIEDY NALEŻY OPŁACAĆ SKŁADKI?

Składkę należy opłacić jednorazowo z góry przy zawarciu umowy ubezpieczenia, chyba że ustalony został inny termin lub sposób płatności np. ratalnie w wysokości i terminach ustalonych w umowie ubezpieczenia.



KIEDY ROZPOCZYNA SIĘ I KOŃCZY OCHRONA UBEZPIECZENIOWA?

- Okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie, przy czym ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż:
 - od dnia wskazanego w polisie jako początek okresu ubezpieczenia, najwcześniej w następnym dniu po zapłaceniu składki ubezpieczeniowej lub jej pierwszej raty,
 - w przypadku powodzi rozpoczyna się pierwszego dnia okresu ubezpieczenia, jeśli zawarta przez Ciebie umowa ubezpieczenia jest kontynuacją Twojej umowy ubezpieczenia zawartej z nami i gdy okres ubezpieczenia z tytułu kolejnej umowy ubezpieczenia zaczyna się następnego dnia po upływie okresu ubezpieczenia z tytułu poprzedniej umowy ubezpieczenia,
- Okres ochrony kończy się:
 - z upływem ostatniego dnia okresu ubezpieczenia lub z bezskutecznym upływem 7 dni od dnia, w którym otrzymasz od nas wezwanie do zapłaty raty składki w związku z brakiem opłacenia jej w terminie,
 - z dniem otrzymania przez nas Twojego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia lub odstąpieniu od niej,
 - z dniem kiedy jako ubezpieczony zostaniesz wykreślony z CEIDG lub zawieszysz tam wykonywanie ubezpieczonej działalności gospodarczej
 - w odniesieniu do danego ubezpieczenia kiedy:
 - o suma ubezpieczenia lub suma gwarancyjna zostanie wyczerpana,
 - o limit dla danego rodzaju lub przedmiotu ubezpieczenia zostanie wyczerpany,
 - o limit lub podlimit odpowiedzialności w wyniku wypłaty odszkodowania lub innych świadczeń zostanie wyczerpany lub
 - o prawo własności przedmiotu ubezpieczenia przejdzie na nabywcę lub przedsiębiorstwo, a my nie wyrazimy zgody na takie przeniesienie praw z umowy ubezpieczenia.



JAK ROZWIĄZAĆ UMOWĘ?

- Możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia,
- Możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w dowolnym terminie składając pisemne oświadczenie.
- Nie ponosisz żadnych kosztów w związku ze skróceniem okresu ubezpieczenia poza składką należną za okres wykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

MATERIAŁ UZUPEŁNIAJĄCY

Jako Agent ubezpieczeniowy jesteśmy zobowiązani przekazać poniższe informacje:

Komu wypłacane jest odszkodowanie lub świadczenie
Ubezpieczonemu. W ubezpieczeniu OC - poszkodowanemu

Jak zgłosić szkodę

- 1) przez formularz on-line na stronie internetowej PKO Ubezpieczenia
- 2) pod numerem +48 81 535 67 66 (pon-pt. od 8:00 do 19:00 - opłata za połączenie jest zgodna z taryfą operatora)
- 3) pocztą na adres: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa
w placówce PKO Banku Polskiego S.A. - adresy i numery telefonów znajdziesz na stronie internetowej PKO Banku Polskiego S.A.

Czy odszkodowanie i świadczenia są opodatkowane

To zależy od aktualnych w dniu wypłaty przepisów, które dotyczą opodatkowania osób fizycznych i osób prawnych.

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

Sposób zgłaszania reklamacji, skarg i zażaleń	Dane kontaktowe do składania reklamacji, skarg i zażaleń	Zasady rozpatrywania reklamacji, skarg i zażaleń
<p>1. na piśmie – w postaci papierowej:</p> <ol style="list-style-type: none">1) osobiście w każdej naszej jednostce obsługującej klientów, albo2) wysyłając przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego na adres: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej; <p>2. na piśmie – w postaci elektronicznej:</p> <ol style="list-style-type: none">1) przez formularz reklamacyjny dostępny na www.pkoubezpieczenia.pl w sekcji Reklamacje, albo2) wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A: AE:PL-72026-61659-SDEHB-19, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych; <p>3. ustnie:</p> <ol style="list-style-type: none">1) telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 81 535 67 66 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), wskazanym na www.pkoubezpieczenia.pl, albo2) osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów.	<p>PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa tel.: 48 81 535 67 66 (opłata za połączenie jest zgodna z taryfą operatora) Informacje dostępne również na stronie internetowej PKO Ubezpieczenia</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Rozpatrzymy reklamację, skargę lub zażalenie bez zbędnej zwłoki. Odpowiedź wyślemy nie później niż 30 dni od dnia ich otrzymania. Jeśli jednak ustalenie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia okaże się niemożliwe, w tym terminie:<ol style="list-style-type: none">1) powiadomimy o tym składającego reklamację, skargę lub zażalenie,2) wyjaśnimy przyczynę opóźnienia oraz wskażemy okoliczności, które musimy ustalić, żeby rozpatrzyć sprawę,3) określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi, nie późniejszy niż 60 dni od dnia ich otrzymania.2. Odpowiedzi na reklamację, skargę lub zażalenie udzielimy na piśmie:<ol style="list-style-type: none">1) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie złożono na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniesiono o odpowiedź na piśmie w postaci papierowej:<ol style="list-style-type: none">a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, skargę lub zażalenie, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej, w szczególności adresu poczty elektronicznej klienta;b) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie wysłano na adres do doręczeń elektronicznych;2) w postaci papierowej – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie złożono na piśmie w postaci papierowej, chyba że

	<p>PKO Bank Polski Dla reklamacji przesyłanych pocztą: Centrum Relacji z Klientami PKO BANK POLSKI KANCELARIA ul. Partyzantów 15, 22-411 Zamość</p> <p>Dla reklamacji składanych osobiście: oddziały i agencje PKO Banku Polskiego S.A. - adresy i numery telefonów znajdziesz na stronie internetowej PKO Banku Polskiego S.A. oraz możesz uzyskać w oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego S.A. tel.:+48 800 302 302 (opłata za połączenie jest zgodna z taryfą operatora)</p> <p>Adres siedziby i pozostałe dane banku ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział KRS: 0000026438 NIP: 525-000-77-38 kapitał zakładowy: 1 250 000 000 zł wpłacony w całości Informacje dostępne również na stronie internetowej PKO Banku Polskiego S.A.</p>	<p>wniesiono o odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej;</p> <p>3) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z wnioskiem klienta co do postaci odpowiedzi – jeśli reklamację, skargę lub zażalenie złożono ustnie.</p> <p>3. Odpowiedzi na reklamację, skargę lub zażalenie podmiotom innym niż osoby fizyczne udzielimy w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.</p> <p>4. Informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji znajdują się na naszej stronie www.pkoubezpieczenia.pl.</p> <p>5. Klient, będący osobą fizyczną, który wyczerpał drogę postępowania reklamacyjnego przed nami, może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (https://rf.gov.pl/) o interwencję w sprawie lub o pozasądowe rozwiązanie sporu. Jest to zgodne z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.</p> <p>6. Klient, będący konsumentem, może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.</p>
--	--	--

Informacje o Agencie, PKO Bank Polski S.A.:

1. jest agentem ubezpieczeniowym i działa na rzecz PKO TU S.A. (nie jest jego agentem wyłącznym),
2. posiada 100% akcji PKO TU S.A.,
3. uzyskał wpis do rejestru agentów ubezpieczeniowych z numerem agenta 11160967/A, który można sprawdzić na stronie internetowej rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonej przez Komisję Nadzoru Finansowego <https://rpu.knf.gov.pl/>,
4. w związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia otrzymuje prowizję uwzględnioną w kwocie składki ubezpieczeniowej. W przypadku konkursów lub innych form premiowania sprzedaży produktów finansowanych przez Ubezpieczyciela, Agent otrzyma także inny rodzaj wynagrodzenia, które może być wypłacone w formie nagród konkursowych,
5. wykonuje czynności związane z dystrybucją ubezpieczeń polegające m.in. na doradzaniu, proponowaniu i wykonywaniu innych czynności zmierzających do zawarcia umowy ubezpieczenia,
6. 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:
 - Cardif Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce
 - InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group
 - PZU S.A.
 - PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
 - Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A.
7. w stosunku do klienta, PKO Bank Polski S.A. występuje w roli pośrednika (agenta) ubezpieczeniowego,
8. jako agent, PKO Bank Polski S.A. ma wobec klienta następujące obowiązki:
 - udostępnienie pełnomocnictwa do reprezentowania zakładu ubezpieczeń (odpowiednie pełnomocnictwo powinien też udostępnić pracownik agenta jeśli ma kontakt z klientem),
 - określenie wymagań i potrzeb klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej oraz padanie klientowi kompletnych informacji o oferowanych produktach ubezpieczeniowych,
 - przekazanie dokumentów związanych z zawieraniem umów ubezpieczenia (te informacje to m.in. niniejszy dokument),
 - udzielenie klientowi informacji dotyczących agenta i współpracy z zakładem ubezpieczeń, tj. informacji na rzecz jakich zakładów ubezpieczeń działa, czy jest agentem wyłącznym, o numerze wpisu do rejestru pośredników ubezpieczeniowych oraz adresie strony internetowej rejestru (informacje te znajdują się powyżej),
 - przekazanie informacji o charakterze otrzymywanego przez agenta wynagrodzenia w odniesieniu do zawieranej umowy ubezpieczenia (informacje te znajdują się powyżej),
 - poinformowanie o przysługującym klientowi prawie do złożenia reklamacji, sposobach ich rozpatrywania oraz dostępnych ścieżkach pozasądowego rozpatrywania sporów (informacje te znajdują się powyżej),
 - zachowanie w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z umową ubezpieczenia zawieraną przez klienta.

Powyżej wskazane oraz pozostałe obowiązki wynikają z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, kodeksu cywilnego, rekomendacji KNF oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

Informacje o agencie oraz informacje o zakresie jego umocowania i obszarze jego działania znajdują się również w treści maila przesyłanego klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia.