

# UBEZPIECZENIE PODRÓŻNE DLA KLIENTÓW PKO BANKU POLSKIEGO SA BĘDĄCYCH POSIADACZAMI I UŻYTKOWNIKAMI KART PKO MASTERCARD PLATINUM I PKO VISA INFINITE



Ubezpieczenia

## KARTA PRODUKTU

**Przedsiębiorstwo:** PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie o numerze zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej w dziale II DLU/WLU/602/46/15/14/15/JP zwane dalej „PKO Ubezpieczenia”.

**Produkt:** Ubezpieczenie grupowe dla klientów PKO Banku Polskiego SA będących posiadaczami i użytkownikami kart PKO MasterCard Platinum i PKO Visa Infinite.

Pełne informacje podane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU).

## JAKIEGO RODZAJU JEST TO UBEZPIECZENIE?

Grupowe ubezpieczenie podróżne (Dział II; Gr. 1,2, 13,16,18,), gdzie Ubezpieczającym jest PKO Bank Polski SA (zwany dalej „PKO BP”), a ubezpieczonym Klient PKO BP, posiadacz karty kredytowej PKO MasterCard i PKO Visa Infinite, użytkownik karty kredytowej PKO MasterCard Platinum i PKO Visa Infinite oraz osoby współubezpieczone wspólnie z nim podróżujące (współmałżonek/partner, dzieci).



### CO JEST PRZEDMIOTEM UBEZPIECZENIA?

Zakres ubezpieczenia obejmuje:

#### W podróży zagranicznej:

✓ Ubezpieczenie kosztów leczenia i assistance:

**Koszty leczenia:** hospitalizacja, leczenie ambulatoryjne, wizyty lekarskie, badania pomocnicze, leczenie stomatologiczne, leczenie związane z ciążą i porodem, zakup lekarstw i środków opatrunkowych, transport medyczny do placówki, transport medyczny pomiędzy placówkami medycznymi, transport medyczny do miejsca zakwaterowania, transport medyczny do RP, zakup trumny lub koszty kremacji, transport zwłok lub prochów do miejsca pochówku.

**Assistance:** transport członków rodziny w przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, transport członków rodziny w przypadku śmierci, transport powrotny niepełnoletnich dzieci, wizyta członka rodziny, wcześniejszy powrót do miejsca zamieszkania, zwrot kosztów wystawienia dokumentów, zwrot kosztów wymiany zamków (świadczenie wyłącznie w wariancie dla PKO Visa Infinite), zwrot kosztów opłaty za grę na polu golfowym „green fee”, zwrot kosztów w związku z zaliczeniem dołka za jednym uderzeniem „Hole in one”, przekazanie pilnej wiadomości.

- ✓ Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków;
- ✓ Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym;
- ✓ Ubezpieczenie odmowy wejścia na pokład samolotu (ryzyko wyłącznie w wariancie dla PKO Visa Infinite);
- ✓ Ubezpieczenie bagażu podróżnego;



### CZEGO NIE OBEJMUJE UBEZPIECZENIE?

**Ubezpieczenie Kosztów leczenia i assistance – główne wyłączenia:**

- ✗ kosztów leczenia i usług assistance przekraczających 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;
- ✗ kosztów leczenia i usług assistance związanych z kontynuacją leczenia zdiagnozowanych zachorowań lub następstw Nieszczęśliwych wypadków, które wystąpiły przed podróżą zagraniczną.

**Szczegółowy zakres wyłączeń dla tego ryzyka został opisany w OWU §3.3**

**Ubezpieczenie następstw Nieszczęśliwych wypadków – główne wyłączenia**

- ✗ na terytoriach objętych działaniami wojennymi o zasięgu lokalnym i międzynarodowym i będących bezpośrednim skutkiem działań wojennych o zasięgu lokalnym lub międzynarodowym lub aktów terroryzmu;
- ✗ wskutek aktywnego uczestnictwa ubezpieczonego w działaniach wojennych lub aktach terroryzmu, a także wskutek działalności ubezpieczonego polegającej na dostarczaniu, przewożeniu systemów, wyposażenia, urządzeń, pojazdów, broni i innych materiałów wykorzystywanych podczas działań wojennych lub aktów terroryzmu;
- ✗ następstw wypadków wskutek wyczynowego uprawiania

- ✓ Ubezpieczenie sprzętu sportowego;
- ✓ Ubezpieczenie sprzętu golfowego;
- ✓ Ubezpieczenie kosztów obsługi prawnej;
- ✓ Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym samochodzie;
- ✓ Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym jachcie/houseboacie;
- ✓ Ubezpieczenie opóźnienia odjazdu/odlotu;
- ✓ Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z wyjazdu kosztów skrócenia wyjazdu.

#### W podróży w Polsce:

- ✓ Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków podczas użytkowania roweru oraz podczas uprawiania sportów zimowych wysokiego ryzyka;
- ✓ Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym podczas użytkowania roweru oraz podczas uprawiania sportów zimowych wysokiego ryzyka;
- ✓ Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym jachcie/houseboacie;
- ✓ Ubezpieczenie assistance rowerowe.

Zakres ubezpieczenia obejmuje również usługi concierge i usługi informacyjne w zakresie: dom i samochód, zdrowie i relaks, podróże, kultura i sztuka, restauracje i rozrywka, sport, niestandardowe życzenia, zdrowe odżywianie, dla kierowcy, dla rodziny.

Sumy ubezpieczenia/gwarancyjne są odnawiane wraz z rozpoczęciem kolejnego okresu ochrony w związku z nową podróżą zagraniczną lub podróżą w Polsce, która ma miejsce w trakcie okresu ubezpieczenia.

Limity odpowiedzialności zależą od rodzaju posiadanej karty i są szczegółowo określone w „Tabeli nr 2 zakresy ubezpieczenia i sumy ubezpieczenia/gwarancyjne” (Załącznik nr 2 do OWU). Wysokość świadczenia z tytułu urazu ciała jest określana na podstawie orzeczonego w stopniach urazu ciała, odnoszonego do sumy ubezpieczenia, zgodnie z „Tabelą nr 1 norm oceny stopnia Urazu ciała” (Załącznik nr 1 do OWU).

sportów; uprawiania sportów ekstremalnych;

- ✗ następstw wypadków podczas wykonywania pracy fizycznej.

**Szczegółowy zakres wyłączeń dla tego ryzyka został opisany w OWU §4.4.**

**Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z wyjazdu oraz kosztów skrócenia wyjazdu – główne wyłączenia:**

- ✗ gdy przed zawarciem umowy rezerwacji wyjazdu istniały przeciwwskazania lekarskie, do jego odbycia lub wskazania do wykonania operacji, bądź poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych z zastrzeżeniem, iż posiadacz/użytkownik karty o tym wiedział.
- ✗ zmiana terminu urlopu przez posiadacza/użytkownika lub nieudzielenia urlopu przez pracodawcę;
- ✗ zmiany daty lub godziny rozpoczęcia wyjazdu przez przewoźnika zawodowego lub organizatora wyjazdu.

**Szczegółowy zakres wyłączeń dla tego ryzyka został opisany w OWU §15.3.**

**Wyłączenia dla pozostałych ryzyk zostały określone w OWU.**



## JAKIE SĄ OGRANICZENIA OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ?

- ! Okres ochrony jest świadczony przez okres podróży zagranicznej lub podróży w Polsce, jednakże ochrona jest udzielana nie dłużej niż 60 kolejnych dni od rozpoczęcia podróży zagranicznej lub podróży w Polsce. Ubezpieczony w ramach okresu ubezpieczenia może wielokrotnie korzystać z okresów ochrony.
- ! Ochrona w zakresie Ubezpieczenia Kosztów leczenia i assistance dotycząca leczenia związanego z ciężką i porodem, jest świadczona nie później niż do zakończenia 32 tygodnia ciąży.
- ! Szkody rzeczowe w Ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym stanowią 10% sumy ubezpieczenia.
- ! Ograniczenia ochrony, które mogą wynikać z definicji ujętych w OWU; ze szczególnym uwzględnieniem definicji: nieszczęśliwego wypadku, pracy fizycznej, sportów ekstremalnych, sportów wysokiego ryzyka, sportów rekreacyjnych, sportów zimowych wysokiego ryzyka, wyczynowego uprawiania sportów, wypadku ubezpieczeniowego.
- ! **Szczegółowe limity w ramach sumy ubezpieczenia zostały określone w „Tabela nr 2 zakresy ubezpieczenia i sumy ubezpieczenia/gwarancyjne” (Załącznik nr 2 OWU).**



## GDZIE OBOWIĄZUJE UBEZPIECZENIE?

- ✓ Na terytorium całego Świata w ramach podróży zagranicznej. W ramach podróży w Polsce ubezpieczenie obowiązuje w zakresie wskazanym w powyższej sekcji „Co jest przedmiotem ubezpieczenia?”.



## CO NALEŻY DO OBOWIĄZKÓW UBEZPIECZONEGO?

W razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego powinna Pan/Pani:

- niezwłocznie zgłosić roszczenie samemu lub przez osobę występującą w Pani/Pana imieniu do Centrum operacyjnego działającego w imieniu PKO Ubezpieczenia oraz postępować zgodnie ze wskazaniami określonymi w OWU i instrukcjami Centrum operacyjnego;
- 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;
- uzyskać uprzednią zgodę na pokrycie kosztów obsługi prawnej poprzez kontakt z Centrum operacyjnym.



## JAK I KIEDY NALEŻY OPŁACAĆ SKŁADKI?

- Składka płatna jest przez PKO BP; ubezpieczony nie ponosi kosztu składki.
- Wysokość składki i terminy jej płatności określone są w umowie generalnej ubezpieczenia zawartej pomiędzy PKO BP a PKO Ubezpieczenia.



## KIEDY ROZPOCZYNA SIĘ I KOŃCZY OCHRONA UBEZPIECZENIOWA?

- Okres ubezpieczenia, w przypadku ubezpieczonych, którzy do dnia 14 czerwca 2019 roku zawarli umowę dotyczącą wydawania i korzystania z karty albo do dnia 14 czerwca 2019 roku zawnieśli o kartę dodatkową PKO MasterCard Platinum albo PKO Visa Infinite, rozpoczyna się 15 lipca 2019 roku, a w przypadku ubezpieczonych, którzy zawarli umowę dotyczącą wydawania i korzystania z karty od dnia 15 czerwca 2019 roku (włącznie) albo zawnieśli o kartę dodatkową PKO MasterCard Platinum albo PKO Visa Infinite od dnia 15 czerwca 2019 roku (włącznie), okres ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia wydania karty.
- Okres ubezpieczenia kończy się:
  - z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym upływa termin ważności karty;
  - z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym doszło do zastrzeżenia/rezygnacji z karty;
  - z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym zostanie złożone oświadczenie o rezygnacji z ubezpieczenia, zgodnie z OWU § 1.4 ust. 1;
  - z upływem 4 miesięcznego okresu wypowiedzenia umowy generalnej ubezpieczenia zawartej pomiędzy PKO BP a PKO Ubezpieczenia. W takim przypadku PKO BP jest obowiązany poinformować posiadaczy kart o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia w pierwszym miesiącu wypowiedzenia, a tym samym skróceniu okresu ubezpieczenia.



## JAK ROZWIĄZAĆ UMOWĘ?

- Jako posiadacz lub użytkownik karty kredytowej ma Pani/Pan prawo do wystąpienia z umowy ubezpieczenia (rezygnacji) w każdym czasie jej trwania. W tym celu powinna Pani/Pan złożyć do PKO BP na piśmie podpisane przez siebie oświadczenie o rezygnacji, zawierające dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację oraz prośbę o zaniechanie obejmowania ochroną z tytułu umowy ubezpieczenia.
- W przypadku rezygnacji ubezpieczonego z ochrony ubezpieczeniowej nie są pobierane opłaty.
- Ubezpieczający może pisemnie odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia, jeżeli umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy.
- Odstąpienie/wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie wiąże się z dodatkowymi opłatami.

## Materiał uzupełniający o pozostałe informacje wymagane Rekomendacją U

### Ubezpieczyciel:

PKO Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna  
ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa  
telefon: .81 535 67 66\*  
[www.pkoubezpieczenia.pl](http://www.pkoubezpieczenia.pl)

### Podmiot uprawniony do otrzymania świadczenia:

Odszkodowanie/świadczenie z ubezpieczenia jest należne posiadaczowi/użytkownikowi lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia.

### Limity świadczeń określone są w tabelach poniżej

TABELA NR 2 „ZAKRESY UBEZPIECZENIA I SUMY UBEZPIECZENIA/GWARANCYJNE”

Rodzaj Karty	PKO MasterCard Platinum	PKO Visa Infinite
Ubezpieczenie kosztów leczenia, w tym:	suma ubezpieczenia: 400 000 PLN	suma ubezpieczenia: 30 000 000 PLN
** Hospitalizacja	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Leczenie ambulatoryjne	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Wizyty lekarskie	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Badania pomocnicze	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
* Leczenie stomatologiczne	800 PLN	8 000 PLN
* Leczenie związane z ciążą i porodem	8 000 PLN	80 000 PLN
** Zakup lekarstw i środków opatrunkowych	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Transport medyczny do placówki medycznej	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Transport medyczny pomiędzy Placówkami medycznymi	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Transport medyczny do miejsca zakwaterowania	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Transport medyczny do Rzeczypospolitej Polskiej	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Zakup trumny lub koszty kremacji	8 000 PLN	25 000 PLN
** Transport zwłok lub prochów do miejsca pochówku	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Ubezpieczenie assistance, w tym:	Zawarte w sumie ubezpieczenia dla Ubezpieczenia kosztów leczenia	Zawarte w sumie ubezpieczenia dla Ubezpieczenia kosztów leczenia
** Transport Członków rodziny w przypadku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Transport Członków rodziny w przypadku śmierci	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Transport powrotny niepełnoletnich Dzieci	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
* Wizyta Członka rodziny	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
** Wcześniejszy powrót do Miejsca zamieszkania	Do wysokości sumy ubezpieczenia	Do wysokości sumy ubezpieczenia
* Zwrot kosztów wystawienia dokumentów	4 000 PLN	8 000 PLN
* Zwrot kosztów wymiany zamków	Brak ochrony	15 000 PLN
* Zwrot kosztów opłaty za grę na polu golfowym „green fee”	1 000 PLN	1 000 PLN
* Zwrot kosztów w związku z zaliczeniem dołka za jednym uderzeniem „Hole in one”	500 EUR	1 000 EUR
* Przekazanie pilnej wiadomości	Tak	Tak
Ubezpieczenie następstw Nieszczęśliwych wypadków, w tym:	Tak	Tak
w razie Nieszczęśliwego wypadku w Podróży zagranicznej	suma ubezpieczenia: 300 000 PLN	suma ubezpieczenia: 1 000 000 PLN
Uraz ciała w wyniku Nieszczęśliwego wypadku lub śmierć na skutek Urazu ciała w terminie 12 miesięcy od dnia Nieszczęśliwego wypadku	300 000 PLN	1 000 000 PLN
Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	300 000 PLN	1 000 000 PLN

Śmierć Dziecka w wyniku Nieszczęśliwego Wypadku	30 000 PLN	30 000 PLN
Zwrot kosztów przekwalifikowania	7 500 PLN	75 000 PLN
Zwrot kosztów zakupu wózka inwalidzkiego	7 500 PLN	25 000 PLN
Zwrot kosztów pogrzebu	7 500 PLN	25 000 PLN
<b>w razie Nieszczęśliwego wypadku w Podróży w Polsce podczas Użytkowania Roweru</b>	<b>suma ubezpieczenia: 10 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 10 000 PLN</b>
Uraz ciała w wyniku Nieszczęśliwego wypadku lub śmierć na skutek Urazu ciała w terminie 12 miesięcy od dnia Nieszczęśliwego wypadku	10 000 PLN	10 000 PLN
Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	10 000 PLN	10 000 PLN
<b>w razie Nieszczęśliwego wypadku w Podróży w Polsce podczas uprawiania Sportów zimowych wysokiego ryzyka</b>	<b>suma ubezpieczenia: 100 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 100 000 PLN</b>
Uraz ciała w wyniku Nieszczęśliwego wypadku lub śmierć na skutek Urazu ciała w terminie 12 miesięcy od dnia Nieszczęśliwego wypadku	100 000 PLN	100 000 PLN
Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	100 000 PLN	100 000 PLN
<b>Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym</b>	<b>Tak</b>	<b>Tak</b>
<b>w Podróży zagranicznej</b>	<b>Suma gwarancyjna: 1 200 000 PLN</b>	<b>Suma gwarancyjna: 1 500 000 PLN</b>
** Szkody na osobie	1 200 000 PLN	1 500 000 PLN
** Szkody rzeczowe	120 000 PLN	150 000 PLN
<b>w Podróży w Polsce podczas Użytkowania Roweru</b>	<b>Suma gwarancyjna: 10 000 PLN</b>	<b>Suma gwarancyjna: 10 000 PLN</b>
** Szkody na osobie	10 000 PLN	10 000 PLN
** Szkody rzeczowe	1 000 PLN	1 000 PLN
<b>w Podróży w Polsce podczas uprawiania Sportów zimowych wysokiego ryzyka</b>	<b>Suma gwarancyjna: 100 000 PLN</b>	<b>Suma gwarancyjna: 100 000 PLN</b>
** Szkody na osobie	100 000 PLN	100 000 PLN
** Szkody rzeczowe	10 000 PLN	10 000 PLN
*Ubezpieczenie odmowy wejścia na pokład samolotu	Brak ochrony	suma ubezpieczenia: równowartość w PLN kwoty 750 EUR
<b>Ubezpieczenie Bagażu podróznego, w tym:</b>	<b>suma ubezpieczenia: 6 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 20 000 PLN</b>
* Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Bagażu podróznego	6 000 PLN	20 000 PLN
* Opóźnienie dostarczenia Bagażu podróznego o 4 godziny	1 000 PLN	2 000 PLN
<b>Ubezpieczenie Sprzętu sportowego</b>	<b>suma ubezpieczenia: 4 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 5 000 PLN</b>
* Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Sprzętu sportowego	4 000 PLN	5 000 PLN
<b>Ubezpieczenie Sprzętu golfowego</b>	<b>suma ubezpieczenia: 2 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia 5 000 PLN</b>
* Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Sprzętu golfowego	2 000 PLN	5 000 PLN
* <b>Ubezpieczenie kosztów obsługi prawnej</b>	<b>suma ubezpieczenia: 20 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 20 000 PLN</b>
* <b>Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym samochodzie</b>	<b>suma ubezpieczenia: równowartość w PLN kwoty 1 000 EUR</b>	<b>suma ubezpieczenia: równowartość w PLN kwoty 2 000 EUR</b>
* <b>Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym Jachcie/Houseboacie</b>	<b>suma ubezpieczenia: 4 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 10 000 PLN</b>
<b>Ubezpieczenie assistance rowerowe w Podróży w Polsce (limit ograniczony do maksymalnie jednego Wypadku ubezpieczeniowego w Okresie ochrony)</b>	<b>Tak</b>	<b>Tak</b>
Zwrot kosztów naprawy roweru	200 PLN	200 PLN
Zwrot kosztów transportu Ubezpieczonego w razie uszkodzenia opony do miejsca zamieszkania	200 PLN	200 PLN
Zwrot kosztów zakupu nowej opony w razie jej uszkodzenia	100 PLN	100 PLN
Transport roweru w przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego	300 PLN	300 PLN
Zwrot kosztów transportu w razie Wypadku Roweru	200 PLN	200 PLN
Zwrot kosztów transportu Roweru po Wypadku	300 PLN	300 PLN
* <b>Ubezpieczenie opóźnienia odjazdu/odlotu</b>	<b>suma ubezpieczenia: 1 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 1 000 PLN</b>
* <b>Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Wyjazdu oraz kosztów skrócenia Wyjazdu</b>	<b>suma ubezpieczenia: 10 000 PLN</b>	<b>suma ubezpieczenia: 20 000 PLN</b>
Concierge	Tak	Tak

**Zasady i tryb zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego:**

W celu umożliwienia Ubezpieczycielowi spełnienia świadczenia posiadacz/użytkownik karty lub każda inna osoba działająca w jego imieniu, zobowiązana jest zawiadomić Centrum operacyjne (pracujące całą dobę) o zdarzeniu ubezpieczeniowym telefonicznie na numer telefonu +48 (22) 563 11 18\* lub +48 (22) 383 21 18\* lub adres e-mail [pmu.szody@mondial-assistance.pl](mailto:pmu.szody@mondial-assistance.pl) podając następujące informacje:

- pierwsze 4 i ostatnich 5 cyfr numeru karty,
- ostatnich 5 cyfr numeru PESEL,
- imię i nazwisko Ubezpieczonego,
- miejsce zdarzenia i numer telefonu do dalszych kontaktów,
- krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj wymaganej pomocy.

W celu skorzystania z Concierge i usług informacyjnych należy się skontaktować telefonicznie z Centrum operacyjnym na numer telefonu +48 (22) 563 11 18\* lub +48 (22) 383 21 18\*.

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

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

W zakresie dotyczącym przystąpienia do ubezpieczenia realizacji Umowy Ubezpieczenia skargi, reklamacje i zażalenia należy kierować do	W zakresie dotyczącym realizacji świadczeń/ wypłaty odszkodowania skargi, reklamacje i zażalenia należy kierować do
<b>UBEZPIECZYCIEL:</b> PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa telefon: 81 535 67 66* <a href="http://www.pkoubezpieczenia.pl">www.pkoubezpieczenia.pl</a>	<b>CENTRUM OPERACYJNE:</b> AWP Polska Sp. z o.o. ul. Domaniewska 50B 02-672 Warszawa telefon: 22 522 29 92*  podmiot zajmujący się w imieniu Ubezpieczyciela organizacją usług Concierge i likwidacją szkód.

Reklamacje, skargi lub zażalenia będą rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 30 dni od ich otrzymania. Jeżeli w powyższym terminie ustalenie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia okazałoby się niemożliwe, PKO Ubezpieczenia lub Centrum Operacyjne powiadomi składającego reklamację, skargę lub zażalenie wyjaśniając przyczynę opóźnienia i wskazując okoliczności, które jeszcze powinny zostać ustalone oraz określając przewidywany termin dla rozpatrzenia sprawy i udzielenia odpowiedzi, jednak nie późniejszy niż 60 dni, od dnia ich otrzymania.

Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji lub wniesienia skargi na działalność Centrum operacyjnego.

Klientowi, będącemu osobą fizyczną, przysługuje również możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, w drodze postępowania prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym. Postępowanie, o którym mowa powyżej, wszczyna się na wniosek Klienta.

**Dodatkowe informacje**

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

\* opłata zgodna z taryfą operatora