

UBEZPIECZENIE PODRÓŻNE DLA KLIENTÓW PKO BANKU POLSKIEGO SA BĘDĄCYCH UŻYTKOWNIKAMI KART PKO VISA BUSINESS CREDIT PREMIUM



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 S.A. będących Użytkownikami
kart PKO Visa Business Credit Premium

Pełne informacje podane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia podróznego dla klientów PKO Banku Polskiego S.A. będących Użytkownikami kart PKO Visa Business Credit Premium (zwane dalej „OWU”).

JAKIEGO RODZAJU JEST TO UBEZPIECZENIE?

Grupowe ubezpieczenie podrózne (Dział II; Gr. 1, 2, 7, 13, 16, 18), gdzie Ubezpieczającym jest PKO Bank Polski S.A. (zwany dalej „PKO Bank Polski”), a ubezpieczonym Klient PKO Banku Polskiego, Użytkownik karty kredytowej PKO Visa Business Credit Premium .



CO JEST PRZEDMIOTEM UBEZPIECZENIA?

Zakres ubezpieczenia obejmuje:

W podróży zagranicznej:

- ✓ Ubezpieczenie kosztów leczenia i assistance, w przypadku nagłego zachorowania, w tym na chorobę, w związku z którą ogłoszono epidemię/pandemię lub na skutek nieszczęśliwego wypadku:

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, 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;



CZEGO NIE OBEJMUJE UBEZPIECZENIE?

W podróży zagranicznej lub podróży w Polsce:

- ✗ ochroną nie są objęte osoby towarzyszące ubezpieczonemu

Ubezpieczenie kosztów leczenia i assistance - główne wyłączenia:

- ✗ Wypadków zaistniałych na terytorium Polski w przypadku podróży zagranicznej.
- ✗ Kosztów leczenia i usług assistance nieujętych w katalogu świadczeń albo nieponiesionych w związku z wystąpieniem nieszczęśliwego wypadku lub nagłym zachorowaniem zgodnie z OWU.
- ✗ Kosztów, gdy przed podróżą ubezpieczony wiedział, iż istniały wskazania do poddania się leczeniu szpitalnemu lub ambulatoryjnemu.
- ✗ Kosztów związanych z kontynuacją leczenia zdiagnozowanych zachorowań lub następstw nieszczęśliwych wypadków, które wystąpiły przed podróżą.
- ✗ Podjęcia podróży wbrew zaleceniom/nakazom organów administracji publicznej.

Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków - główne wyłączenia:

- ✗ Wypadku niespełniającego definicji nieszczęśliwego wypadku określonej w OWU, np. zdarzeń, które były zależne od woli ubezpieczonego lub nie zostały wywołane przyczyną zewnętrzną, ale na skutek istniejącej choroby.
- ✗ następstw wypadków podczas wykonywania pracy fizycznej

- ✓ Ubezpieczenie bagażu podróжного;
- ✓ 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/houseboat'cie;
- ✓ Ubezpieczenie opóźnienia odjazdu/odlotu;
- ✓ Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z wyjazdu kosztów skrócenia wyjazdu.

W podróży w Polsce:

- ✓ Ubezpieczenie kosztów pomocy medycznej, w przypadku nagłego zachorowania, w tym na chorobę, w związku z którą ogłoszono epidemię/pandemię lub na skutek nieszczęśliwego wypadku, m.in.:
 - wizyta lekarska, transport medyczny ubezpieczonego;
- ✓ Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków
- ✓ Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym;
- ✓ Ubezpieczenie bagażu podróжного;
- ✓ Ubezpieczenie sprzętu sportowego;
- ✓ Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym jachcie/houseboat'cie;
- ✓ Ubezpieczenie assistance rowerowe;
- ✓ Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Wyjazdu oraz kosztów skrócenia Wyjazdu.

Ubezpieczenie zwrotu kosztów biletu na wydarzenie;

Concierge - usługi organizacyjne i informacyjne

usługi 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.

Dla ubezpieczenia zwrotu kosztów biletu na wydarzenie suma ubezpieczenia obowiązuje na 12 kolejnych miesiącu okresu ubezpieczenia

Limity odpowiedzialności są szczegółowo określone w „Tabeli nr 3 zakresy ubezpieczenia i sumy ubezpieczenia/gwarancyjne” (Załącznik nr 6 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 2 norm oceny stopnia Urazu ciała” (Załącznik nr 5 do OWU).

- ✗ następstwa wypadków wskutek działania umyślnego ubezpieczonego, samookaleczenia lub okaleczenia na własną prośbę, usiłowania popełnienia samobójstwa.
- ✗ następstwa wypadków powstałe wskutek pozostawiania pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych, chyba że nie miało to wpływu na powstanie wypadku.

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Wyjazdu oraz kosztów skrócenia Wyjazdu – główne wyłączenia:

- ✗ podjęcie podróży wbrew zaleceniom/nakazom organów administracji publicznej (w przypadku skrócenia wyjazdu).
- ✗ brak indywidualnej decyzji organów sanitarnych lub zaświadczenia lekarskiego o nałożeniu kwarantanny na ubezpieczonego (w przypadku rezygnacji z wyjazdu).

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym – główne wyłączenia:

- ✗ szkody wyrządzone umyślnie przez Ubezpieczonego

Pełna lista wyłączeń zawarta jest w OWU.



JAKIE SĄ OGRANICZENIA OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ?

W podróży zagranicznej:

Ubezpieczenie kosztów leczenia i assistance – główne ograniczenia odpowiedzialności:

- ! koszty przekraczające zakres niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót ubezpieczonego na terytorium Polski;
- ! leczenie związane z ciążą i porodem jest świadczone nie później niż do zakończenia 32 tygodnia ciąży.

W podróży zagranicznej i podróży w Polsce:

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym – główne ograniczenia odpowiedzialności:

- ! szkody wyrządzone przez Ubezpieczonego członkom rodziny oraz zwierzętom, za które ponosi odpowiedzialność;
- ! szkody rzeczowe do wysokości 10% sumy ubezpieczenia.

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z wyjazdu oraz kosztów skrócenia wyjazdu - główne ograniczenia odpowiedzialności:

- ! gdy przed zawarciem umowy rezerwacji wyjazdu istniały przeciwskazania lekarskie, do jego odbycia lub wskazania do wykonania operacji, bądź poddania się leczeniu w warunkach szpitalnych z zastrzeżeniem, iż Użytkownik karty o tym wiedział.

Pełna lista ograniczeń odpowiedzialności zawarta jest w OWU.



GDZIE OBOWIĄDUJE UBEZPIECZENIE?

- ✓ Na terytorium całego świata w ramach – ubezpieczenie: podróży zagranicznej, zwrotu kosztów biletu na wydarzenie, Concierge - usług organizacyjnych i informacyjnych.
- ✓ W ramach podróży w Polsce - ubezpieczenie obowiązuje wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.



CO NALEŻY DO OBOWIĄZKÓW UBEZPIECZONEGO?

W razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego powinna Pan/Pani:

- niezwłocznie zgłosić roszczenie osobiście 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 Bank Polski; ubezpieczony nie ponosi kosztu składki.
- Wysokość składki i terminy jej płatności określone są w umowie generalnej ubezpieczenia zawartej pomiędzy PKO Bankiem Polskim a PKO Ubezpieczenia.



KIEDY ROZPOCZYNA SIĘ I KOŃCZY OCHRONA UBEZPIECZENIOWA?

- Okres ubezpieczenia rozpoczyna się od dnia wydania karty.
- Okres ubezpieczenia kończy się z ostatnim dniem miesiąc kalendarzowego: w którym upływa termin ważności karty, lub w którym doszło do zastrzeżenia/rezygnacji z karty, lub w którym zostanie złożone oświadczenie o rezygnacji Ubezpieczonego z ubezpieczenia oraz z upływem 4 miesięcznego okresu wypowiedzenia umowy generalnej ubezpieczenia zawartej pomiędzy PKO Bankiem Polskim a PKO Ubezpieczenia. W takim przypadku PKO Bank Polski jest obowiązany poinformować Posiadaczy kart o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia w pierwszym miesiącu wypowiedzenia, a tym samym skróceniu okresu ubezpieczenia.
- Ochrona jest świadczona przez okres podróży zagranicznej lub podróży w Polsce, jednakże przez okres nie dłuższy niż 60 kolejnych dni od rozpoczęcia podróży zagranicznej lub podróży w Polsce. W ramach okresu ubezpieczenia Ubezpieczony może wielokrotnie korzystać z okresów ochrony.

W ubezpieczeniu zwrotu kosztów biletu na wydarzenie w ramach okresu ubezpieczenia, Ubezpieczonemu przysługuje maksymalnie 1 zwrot kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego w związku z rezygnacją z biletu na wydarzenie w kolejnych 12 miesiącach okresu ubezpieczenia.



JAK ROZWIĄZAĆ UMOWĘ?

Jako Użytkownik karty kredytowej ma Pani/Pan prawo do wystąpienia z umowy ubezpieczenia (rezygnacji) w każdym czasie jej trwania, bez ponoszenia dodatkowych kosztów. W tym celu powinna Pani/Pan złożyć do PKO Banku Polskiego lub PKO Ubezpieczenia na piśmie podpisane przez siebie oświadczenie o rezygnacji, zawierające dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację oraz prośbę o zaniechanie obejmowania ochroną z tytułu umowy ubezpieczenia.

**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

Podmiot uprawniony do otrzymania świadczenia:

Odszkodowanie/świadczenie z ubezpieczenia jest należne Użytkownikowi karty PKO Visa Business Credit Premium albo uprawnionemu z umowy ubezpieczenia.

Limity świadczeń określone są w tabeli poniżej

TABELA NR 1 Załącznik nr 6 do OWU „ZAKRESY UBEZPIECZENIA I SUMY UBEZPIECZENIA/GWARANCYJNE”

* na Ubezpieczonego i na każdy Wypadek ubezpieczeniowy w Okresie ochrony

** na Ubezpieczonego i na wszystkie Wypadki ubezpieczeniowe w Okresie ochrony

PODRÓŻ ZAGRANICZNA	
**Ubezpieczenie kosztów leczenia, w tym:	suma ubezpieczenia: 30 000 000 PLN
Hospitalizacja	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Leczenie ambulatoryjne	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Wizyty lekarskie	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Badania pomocnicze	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Leczenie stomatologiczne	8 000 PLN
Leczenie związane z ciążą i porodem	80 000 PLN
Zakup lekarstw i środków opatrunkowych	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Transport medyczny do placówki medycznej	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Transport medyczny pomiędzy Placówkami medycznymi	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Transport medyczny do miejsca zakwaterowania	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Transport medyczny do Rzeczypospolitej Polskiej	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Zakup trumny lub koszty kremacji	25 000 PLN
Transport zwłok lub prochów do miejsca pochówku	Do wysokości sumy ubezpieczenia
**Ubezpieczenie assistance, w tym:	Zawarte w sumie ubezpieczenia dla Ubezpieczenia kosztów leczenia
Transport Członków rodziny w przypadku Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Transport Członków rodziny w przypadku śmierci	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Transport powrotny niepełnoletnich Dzieci	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Wizyta Członka rodziny	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Wcześniejszy powrót do Miejsca zamieszkania	Do wysokości sumy ubezpieczenia
Zwrot kosztów wystawienia dokumentów	8 000 PLN
Zwrot kosztów wymiany zamków	15 000 PLN
Zwrot kosztów opłaty za grę na polu golfowym „green fee”	1 000 PLN
Zwrot kosztów w związku z zaliczeniem dołka za jednym uderzeniem „Hole in one”	1 000 EUR
Przekazanie pilnej wiadomości	Tak
Pokrycie kosztów poszukiwań i ratownictwa	50 000 PLN
Zwrot kosztów niewykorzystanego karnetu lub Ski-pass	600 PLN
Świadczenie w przypadku zamknięcia narciarskich tras zjazdowych	100 PLN/dzień, do 600 PLN/osobę
Zwrot kosztów wypożyczenia Sprzętu sportowego	100 PLN/dzień, do 600 PLN/osobę
*Ubezpieczenie następstw Nieszczęśliwych wypadków, w tym:	suma ubezpieczenia:

	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	1 000 000 PLN
Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	1 000 000 PLN
Zwrot kosztów zakupu wózka inwalidzkiego	25 000 PLN
Zwrot kosztów pogrzebu	25 000 PLN
**Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym	suma gwarancyjna: 1 500 000 PLN
Szkody na osobie	1 500 000 PLN
Szkody rzeczowe	150 000 PLN
**Ubezpieczenie odmowy wejścia na pokład samolotu	suma ubezpieczenia: równowartość w PLN kwoty
	750 EUR
**Ubezpieczenie Bagażu podróznego, w tym:	suma ubezpieczenia: 20 000 PLN
Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Bagażu podróznego, w tym:	20 000 PLN
utrata, zniszczenie lub uszkodzenie waliz, toreb, neseserów, plecaków	500 PLN
Opóźnienie dostarczenia Bagażu podróznego o 4 godziny	2 000 PLN
**Ubezpieczenie Sprzętu sportowego	suma ubezpieczenia: 5 000 PLN
Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Sprzętu sportowego	5 000 PLN
**Ubezpieczenie Sprzętu golfowego	suma ubezpieczenia 5 000 PLN
Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Sprzętu golfowego	5 000 PLN
**Ubezpieczenie kosztów obsługi prawnej	suma ubezpieczenia: 20 000 PLN
**Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym samochodzie	suma ubezpieczenia: równowartość w PLN kwoty
	2 400 EUR
**Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym Jachcie/Houseboat'cie	suma ubezpieczenia: 10 000 PLN
**Ubezpieczenie opóźnienia odjazdu/odlotu	suma ubezpieczenia: 1 000 PLN
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Wyjazdu oraz kosztów skrócenia Wyjazdu	suma ubezpieczenia: 20 000 PLN
PODRÓŻ W POLSCE	
*Ubezpieczenie kosztów pomocy medycznej w tym:	tak
1 wizyta lekarska	500 PLN
Transport medyczny do placówki medycznej	1 000 PLN
Transport medyczny pomiędzy Placówkami medycznymi	1 000 PLN
Transport medyczny do miejsca zakwaterowania	1 000 PLN
*Ubezpieczenie następstw Nieszczęśliwych wypadków, w tym:	suma ubezpieczenia:
	suma ubezpieczenia: 40 000 PLN
Uraz ciała w wyniku Nieszczęśliwego wypadku lub śmierć na skutek Urazu ciała w terminie 12 miesięcy od dnia Nieszczęśliwego wypadku	40 000 PLN
Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	40 000 PLN
podczas uprawiania Sportów zimowych wysokiego ryzyka	suma ubezpieczenia: 100 000 PLN
Uraz ciała w wyniku Nieszczęśliwego wypadku lub śmierć na skutek Urazu ciała w terminie 12 miesięcy od dnia Nieszczęśliwego wypadku	100 000 PLN
Śmierć w wyniku Nieszczęśliwego wypadku	100 000 PLN
**Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej osób fizycznych w życiu prywatnym	suma gwarancyjna: 500 000 PLN
Szkody na osobie	500 000 PLN
Szkody rzeczowe	50 000 PLN
**Ubezpieczenie Bagażu podróznego, w tym:	suma ubezpieczenia: 4 000 PLN
Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Bagażu podróznego w tym:	4 000 PLN
Utrata, zniszczenie lub uszkodzenie waliz, toreb, neseserów, plecaków	500 PLN
**Ubezpieczenie Sprzętu sportowego	suma ubezpieczenia: 4 000 PLN
Utrata, zniszczenie bądź uszkodzenie Sprzętu sportowego	4 000 PLN

**Ubezpieczenie zniesienia udziału własnego za szkody w wynajętym Jachcie/Houseboat'cie	suma ubezpieczenia: 10 000 PLN
**Ubezpieczenie assistance rowerowe w Podróży w Polsce (limit ograniczony do maksymalnie jednego Wypadku ubezpieczeniowego w Okresie ochrony)	Tak
Zwrot kosztów naprawy roweru	5 000 PLN
Zwrot kosztów transportu Ubezpieczonego w razie uszkodzenia opony do miejsca zamieszkania	400 PLN
Zwrot kosztów zakupu nowej opony w razie jej uszkodzenia	200 PLN
Transport roweru w przypadku Hospitalizacji Ubezpieczonego	600 PLN
Zwrot kosztów transportu w razie Wypadku rowerowego	600 PLN
Zwrot kosztów transportu Roweru po Wypadku	600 PLN
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z Wyjazdu oraz kosztów skrócenia Wyjazdu	suma ubezpieczenia: 20 000 PLN
*Zwrot kosztów Biletu na Wydarzenie (limit ograniczony do maksymalnie jednego Wypadku ubezpieczeniowego w kolejnych 12 miesiącach okresu ubezpieczenia)	suma ubezpieczenia: 3 000 PLN
Concierge	Tak

Zasady i tryb zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego:

W celu umożliwienia Ubezpieczycielowi spełnienia świadczenia Ubezpieczony 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.szkoody@mondial-assistance.pl, podając następujące informacje:

- pierwsze 4 i ostatnie 4 cyfry numeru karty,
- pierwszą, trzecią, piątą i 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 oraz realizacji umowy ubezpieczenia skargi, reklamacje i zażalenia należy kierować do	W zakresie dotyczącym realizacji świadczeń oraz wypłaty odszkodowania skargi, reklamacje i zażalenia należy kierować do
UBEZPIECZYCIEL: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa telefon: 81 535 67 66* www.pkoubezpieczenia.pl	CENTRUM OPERACYJNE: AWP P&C S.A. Oddział w Polsce, ul. Konstruktorska 12 B 02-673 Warszawa telefon: 22 522 29 92* podmiot zajmujący się w imieniu Ubezpieczyciela organizacją usług Concierge i likwidacją szkód.

* opłata zgodna z taryfą operatora

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 do PKO Ubezpieczenia. Uprawnionemu z umowy ubezpieczenia będącemu osobą fizyczną, przysługuje również możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów, w drodze postępowania prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym <https://rf.gov.pl/>, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego przed PKO Ubezpieczenia. 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.