

# Karta Produktu: Ubezpieczenie BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM

**Ubezpieczyciel:** BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Poznaniu.

**Ubezpieczający:** Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu.

Karta Produktu jest materiałem informacyjnym i nie stanowi integralnej części Umowy ubezpieczenia nr U1003/2009 Posiadaczy i Użytkowników Kart kredytowych Platinum wydawanych przez Bank Zachodni WBK S.A. (Bezpieczne Pieniądże Platinum) zawartej w dniu 01.06.2009 (dalej zwanej: „**Umową ubezpieczenia**”) i Warunków ubezpieczenia Posiadaczy i Użytkowników Kart kredytowych Platinum wydawanych przez Bank Zachodni WBK S.A. (Bezpieczne Pieniądże Platinum) (dalej zwane: „**WU**”). Karta Produktu została przygotowana przez Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej zwany: „**Bankiem**” lub „**Ubezpieczającym**”) we współpracy z BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej zwany: „**Ubezpieczycielem**”) na podstawie Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego i ma za zadanie przedstawić kluczowe informacje o produkcie i pomóc Tobie w zrozumieniu cech produktu.

Zapoznaj się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z Warunkami Ubezpieczenia Posiadaczy i Użytkowników Kart kredytowych Platinum wydawanych przez Bank Zachodni WBK S.A. (Bezpieczne Pieniądże Platinum), w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.

Jeśli nie rozumiesz cech produktu zawartych w niniejszej Karcie lub nie jesteś pewien, czy produkt jest dla Ciebie odpowiedni, poproś o wyjaśnienie wszelkich wątpliwości. Na Twoje pytania odpowiedzą doradcy w oddziałach Banku lub pracownicy infolinii BZ WBK-Aviva pod numerem **801 888 188** lub **22 557 44 71** koszt połączenia zgodny z taryfą danego operatora).

Określenia, które zostały zdefiniowane w § 1 WU, pisane są w niniejszym dokumencie wielką literą i używane są w takim samym znaczeniu.

## 1. Kto może być objęty Ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM? Kto może być Ubezpieczonym, czyli komu może być udzielana Ochrona ubezpieczeniowa?

Ubezpieczenie BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM ma na celu zapewnienie ochrony posiadaczowi lub użytkownikowi karty kredytowej Platinum wydanej przez Bank Zachodni WBK S.A.

Ubezpieczeniem BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM może być objęty Posiadacz Karty (Klauzule I-II) lub Posiadacz Karty i Użytkownik Karty (Klauzule III-IV).

Pamiętaj!

- **Posiadacz Karty** zgodnie z WU to: osoba fizyczna, o pełnej zdolności do czynności prawnych, która na dzień zawarcia Umowy, ma miejsce zamieszkania w Polsce w rozumieniu art. 2 ust. 1 punkt 1) podpunkt a) Ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku Prawo dewizowe (Dz. U. z 2002 r. nr 141 poz. 1178 z późn. zm.) uzyskująca dochody w Polsce, posiadająca w Banku Zachodnim WBK S.A. Konto Karty kredytowej, która na podstawie Umowy o udzielenie kredytu i wydanie Karty kredytowej dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji określonych w Umowie.
- **Użytkownik Karty** zgodnie z WU to: osoba fizyczna, której dane identyfikacyjne są umieszczone na Karcie, upoważniona przez Posiadacza Karty do dokonywania w jego imieniu i na jego rzecz operacji przy użyciu Karty dodatkowej.
- **Umowa** zgodnie z WU to: Umowa o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej Karty kredytowej – umowa zawarta między Ubezpieczonym i Ubezpieczającym.
- **Karta** zgodnie z WU to: płatnicza Karta kredytowa Platinum wydawana przez Ubezpieczającego na podstawie Umowy.

## 2. Kto jest Ubezpieczycielem?

Ochrony ubezpieczeniowej z tytułu ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM udziela BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. z siedzibą w Poznaniu.

## 3. Jaka jest rola Banku?

Bank występuje w roli Ubezpieczającego, a więc podmiotu, z którym Ubezpieczyciel zawarł Umowę ubezpieczenia.

## 4. W jakim zakresie świadczona jest Ochrona ubezpieczeniowa i w jakich sytuacjach odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest ograniczona lub wyłączona?

Przedmiotem ubezpieczenia w pakiecie BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM są:

- 1) Środki pieniężne dostępne na Koncie Karty, w ciężar którego dokonywane są Transakcje (Klauzula I),
- 2) Środki pieniężne będące w dyspozycji Posiadacza lub Użytkownika Karty pobrane przez niego z Bankomatu, Terminalu POS lub Kasy Banku przy użyciu Karty (Klauzula II),
- 3) towary zakupione przez Posiadacza lub Użytkownika Karty przy użyciu Karty (Klauzula III),
- 4) Karta, Dokumenty, portfel/aktówka Posiadacza lub Użytkownika Karty (Klauzula IV).

Szczegółowy zakres ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM został opisany poniżej. Informacje o zakresie ubezpieczenia znajdziesz także w Klauzulach I-IV WU.

#### 4.1. UBEZPIECZENIE NIEUPRAWNIONYCH TRANSAKCI DOKONANYCH PRZEZ OSOBĘ TRZECIĄ PRZY UŻYCIU ZGUBIONYCH LUB UTRACONYCH KART KREDYTOWYCH PLATINUM WYDAWANYCH PRZEZ BANK ZACHODNI WBK S.A. (Klauzula I)

Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody polegające na utracie Środków pieniężnych dostępnych w ramach przyznanego limitu kredytowego na Koncie Karty, jeżeli ich utrata nastąpiła wskutek Nieuprawnionej transakcji dokonanej przy użyciu Karty zgubionej przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, skopiowanej lub utraconej wskutek Kradzieży, Przywłaszczenia, Kradzieży z włamaniem, Rozboju, Kradzieży rozbójniczej, Wymuszenia rozbójniczego, od chwili jej zgubienia lub utraty do momentu Zastrzeżenia Karty, jeśli Nieuprawniona transakcja polegała na:

- wypłacie Środków pieniężnych w placówkach bankowych, Bankomatach, Terminalach POS i innych urządzeniach samoobsługowych, także przy wykorzystaniu PIN,
- dokonaniu płatności za towary lub usługi, w tym przy użyciu urządzeń POS lub internetu.

Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest na terytorium całego świata.

Pamiętaj!

- **Nieuprawniona transakcja** zgodnie z WU to: użycie Karty bez wiedzy i zgody Posiadacza lub Użytkownika Karty przez osobę trzecią do tego nieuprawnioną, powodującą zmianę salda Konta Karty Posiadacza Karty.
- **Konto Karty** zgodnie z WU to: rachunek kredytowy, prowadzony przez Ubezpieczającego na rzecz Posiadacza Karty w złotych, przeznaczony wyłącznie do przeprowadzania i rozliczania Transakcji krajowych i zagranicznych dokonanych przy użyciu Karty lub dokonanych z wykorzystaniem przelewu elektronicznego, a także do rozliczania wszelkich opłat należnych Ubezpieczającemu i należnego Ubezpieczającemu oprocentowania naliczanego od kwoty wykorzystanego kredytu.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy szkoda powstała w następującym:

- 1) utraty Karty, jeżeli jej utrata nie została zgłoszona na policję;
- 2) udostępnienia Karty osobie nieuprawnionej zgodnie z Umową;
- 3) usiłowania lub popełnienia przestępstwa przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osoby bliskie, osoby, za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty;
- 4) pozostawiania Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osób bliskich lub osób, za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty, w Stanie po użyciu alkoholu lub w Stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub środka zastępczego;
- 5) Transakcji dokonanych przy użyciu PIN-u chyba, że:
  - a) PIN znalazł się w posiadaniu osoby trzeciej w następstwie zastosowania przez nią wobec Posiadacza lub Użytkownika Karty przemocy fizycznej lub realnej groźby jej użycia, lub
  - b) Nieuprawniona transakcja miała miejsce w ciągu 12 godzin od momentu użycia Karty i numeru PIN w miejscu publicznym przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, lub
  - c) Nieuprawniona transakcja miała miejsce w ciągu 12 godzin po utracie Karty w miejscu zamieszkania Posiadacza lub Użytkownika Karty,
- 6) wykorzystania Karty bez fizycznego jej przedstawienia i Elektronicznej identyfikacji lub bez złożenia przez Posiadacza lub Użytkownika Karty własnoręcznego podpisu na dokumencie obciążeniowym, chyba, że płatność za towary lub usługi dokonano przy użyciu internetu;
- 7) inne wyłączenia, zgodnie z § 3 Klauzuli I WU oraz § 5 Części ogólnej WU.

Ubezpieczyciel nie odpowiada również za szkody:

- 1) powstałe w następstwie dokonania przez osobę trzecią Transakcji, zanim Posiadacz lub Użytkownik Karty wszedł w posiadanie Karty oraz numeru PIN;
- 2) wyrządzone umyślnie przez Posiadacza lub Użytkownika Karty lub osoby, z którymi Posiadacz lub Użytkownik Karty pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 3) wyrządzone przez Posiadacza lub Użytkownika Karty w następstwie rażącego niedbalstwa, chyba, że zapłata odszkodowania w danych okolicznościach odpowiada względem słuszności;
- 4) powstałe w następstwie Transakcji, jeżeli nie został zachowany przez Posiadacza lub Użytkownika Karty termin na zgłoszenie Zastrzeżenia Karty lub termin zgłoszenia niezgodności w Zestawieniu transakcji, przewidziany dla danej Karty przez Ubezpieczającego w Regulaminie Karty.

Pamiętaj! **Regulamin Karty** zgodnie z WU to: Regulamin wydawania i używania płatniczych Kart kredytowych wydany przez Ubezpieczającego i określający prawa i obowiązki wynikające z Umowy w odniesieniu do tych Kart.

#### 4.2. UBEZPIECZENIE ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH WYPŁACONYCH Z BANKOMATU, Z TERMINALU POS LUB KASY BANKU PRZY UŻYCIU KART KREDYTOWYCH PLATINUM WYDAWANYCH PRZEZ BANK ZACHODNI WBK S.A. (Klauzula II)

Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody polegające na utracie Środków pieniężnych, będących w dyspozycji Posiadacza lub Użytkownika Karty, pobranych przez niego z Bankomatu, Terminalu POS lub Kasy Banku przy użyciu Karty, jeżeli utrata nastąpiła wskutek:

- Kradzieży,
- Przywłaszczenia,
- Kradzieży z włamaniem,
- Kradzieży rozbójniczej,
- Rozboju lub
- Wymuszenia rozbójniczego,

a zabór miał miejsce w ciągu 2 godzin od chwili pobrania.

Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest na terytorium całego świata.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy utrata Środków pieniężnych nastąpiła w następnym:

- 1) winy umyślnej Posiadacza lub Użytkownika Karty lub osób, z którymi Posiadacz lub Użytkownik Karty pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 2) rażącego niedbalstwa Posiadacza lub Użytkownika Karty, chyba że zapłata odszkodowania w danych okolicznościach odpowiada względem słuszności;
- 3) pozostawiania Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osób bliskich lub osób, za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty, w Stanie po użyciu alkoholu lub w Stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub środka zastępczego;
- 4) usiłowania lub popełnienia przestępstwa przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osoby bliskie lub osoby, za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty;
- 5) zapisania numeru PIN na Karcie.

Pamiętaj również o generalnych wyłączeniach odpowiedzialności Ubezpieczyciela wskazanych w § 5 Części ogólnej WU.

#### **4.3. UBEZPIECZENIE UTRATY, ZNISZCZENIA LUB USZKODZENIA TOWARÓW ZAKUPIONYCH ZA POMOCĄ KART KREDYTOWYCH PLATINUM WYDAWANYCH PRZEZ BANK ZACHODNI WBK S.A. (Klauzula III)**

Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody w towarach zakupionych przez Posiadacza lub Użytkownika Karty przy użyciu Karty, polegające na:

- ich utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu w następstwie: Kradzieży, Kradzieży z włamaniem, Rozboju, Kradzieży rozbójniczej lub Wymuszenia rozbójniczego lub
- ich utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu wskutek Pożaru lub akcji ratowniczej prowadzonej w związku z Pożarem, lub
- ich utracie, zniszczeniu lub uszkodzeniu w sposób inny niż wskazany w powyższych punktach,

jeżeli w/w Zdarzenia ubezpieczeniowe miały miejsce w ciągu 30 dni od dnia zakupu, a cena towaru w chwili zakupu była równa lub przekraczała kwotę 180 złotych lub równowartość 180 złotych w innej walucie wymiennej według średniego kursu ogłaszanego przez Prezesa NBP na dzień zakupu.

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela zachodzi tylko wówczas, gdy zakupione przez Posiadacza lub Użytkownika Karty przy użyciu Karty towary w chwili wystąpienia zdarzeń, określonych powyżej, znajdowały się:

- 1) w miejscu zamieszkania lub czasowego pobytu Posiadacza lub Użytkownika Karty (hotelu, motelu, pensjonacie) – w zamkniętym na klucz pomieszczeniu lub
- 2) w zamkniętym na klucz pomieszczeniu, służącym do przechowywania towarów danego rodzaju lub
- 3) pod bezpośrednią opieką Posiadacza lub Użytkownika Karty.

Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest na terytorium całego świata.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem:

- 1) zgubienia towarów;
- 2) powierzchniowych uszkodzeń, rozumianych jako zadrapania, zarysowania;
- 3) uszkodzeń wynikających z normalnego zużycia towarów lub stopniowego zniszczenia na skutek erozji, korozji, wilgoci lub działania ciepła lub zimna;
- 4) uszkodzeń będących następstwem błędów produkcyjnych;
- 5) uszkodzeń będących następstwem błędnego wykonania lub niewykonania instrukcji lub zaleceń dotyczących użytkowania towarów przekazanych przez producenta lub dystrybutora;
- 6) Kradzieży towarów z pojazdu;
- 7) uszkodzeń gruntu lub budynków;
- 8) uszkodzeń wynikających z zakupu usług;
- 9) uszkodzeń spowodowanych skażeniem radioaktywnym lub promieniowaniem radioaktywnym;
- 10) uszkodzeń powstałych na skutek wojny, rozruchów, powstania, rebelii, rewolucji lub terroryzmu;
- 11) uszkodzeń powstałych wskutek siły wyższej rozumianej, jako zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do zapobieżenia polegające na katastrofalnych działaniach przyrody lub zdarzeniach nadzwyczajnych w postaci zaburzeń życia zbiorowego;
- 12) utraty, zniszczenia lub uszkodzenia towarów, których jednostkowa cena była niższa niż 180 złotych lub niższa od równowartości 180 złotych w innej walucie wymiennej według średniego kursu ogłaszanego przez Prezesa NBP na dzień zakupu;
- 13) działania wody, która wydostała się z akwariów lub urządzeń zewnętrznych i wewnętrznych zasilających lub współpracujących z nimi;
- 14) uszkodzeń i zniszczeń powstałych w ubezpieczonym mieniu na skutek działania dymów, sadzy, oparów lub innych wyziewów powstałych w trakcie prowadzenia przez Posiadacza lub Użytkownika Karty lub Osoby bliskie działalności gospodarczej lub wykonywania czynności życia codziennego;
- 15) inne, zgodnie z § 3 Klauzuli III WU oraz § 5 Części ogólnej WU.

Pamiętaj! Ubezpieczyciel nie odpowiada również za szkody w przedmiocie ubezpieczenia:

- których naprawa objęta jest udzieloną gwarancją lub rękojmią;
- wyrządzone umyślnie przez Posiadacza lub Użytkownika Karty lub osoby, z którymi Posiadacz lub Użytkownik Karty pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- wyrządzone przez Posiadacza lub Użytkownika Karty w następstwie rażącego niedbalstwa, chyba, że zapłata odszkodowania w danych okolicznościach odpowiada względem słuszności;
- powstałe w następstwie pozostawiania Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osób bliskich lub osób, za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty, w Stanie po użyciu alkoholu lub w Stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub środka zastępczego;
- będące następstwem usiłowania lub popełnienia przestępstwa przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osoby bliskie lub osoby, za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty.

#### 4.4. UBEZPIECZENIE UTRATY KARTY ORAZ DOKUMENTÓW LUB PORTFELA/AKTÓWKI W NASTĘPSTWIE KRADZIEŻY. KRADZIEŻY Z WŁAMANIEM, ROZBOJU, KRADZIEŻY ROZBUJNICZEJ, WYMUSZENIA ROZBÓJNICZEGO (Klauzula IV)

Ochroną ubezpieczeniową objęte są szkody powstałe w następstwie utraty:

- ważnej Karty lub
- Dokumentów, lub
- portfela albo aktówki,

będących w dyspozycji Posiadacza lub Użytkownika Karty, jeżeli utrata nastąpiła wskutek Kradzieży, Kradzieży z włamaniem, Kradzieży rozbójniczej, Rozboju lub Wymuszenia rozbójniczego.

Warunkiem uzyskania odszkodowania za w/w zdarzenia jest utrata ważnej Karty Posiadacza lub Użytkownika Karty.

Pamiętaj! **Dokumenty** zgodnie z WU to: dowód osobisty, karta stałego pobytu, paszport, dowód rejestracyjny pojazdu, prawo jazdy, legitymacja szkolna, legitymacja studencka.

Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest na terytorium całego świata.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w następstwie:

- 1) konfiskaty, zatrzymania lub zniszczenia Karty oraz Dokumentów lub portfela/aktówki, które nastąpiły zgodnie z decyzją organów władzy państwowej,
- 2) pozostawiania Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osób bliskich lub osób za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty, w Stanie po użyciu alkoholu lub w Stanie po użyciu środka odurzającego, substancji psychotropowej lub środka zastępczego,
- 3) winy umyślnej Posiadacza lub Użytkownika Karty lub osób, z którymi Posiadacz lub Użytkownik Karty pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym,
- 4) rażącego niedbalstwa Posiadacza lub Użytkownika Karty, chyba, że zapłata odszkodowania w danych okolicznościach odpowiada względem słuszności,
- 5) usiłowania lub popełnienia przestępstwa przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, Osoby bliskie, lub osoby za które odpowiedzialność ponosi Posiadacz lub Użytkownik Karty,
- 6) pozostawiania Karty oraz Dokumentów lub portfela / aktówki przez Posiadacza lub Użytkownika Karty bez zabezpieczenia w ogólnie dostępnym miejscu publicznym.

Pamiętaj! Ubezpieczyciel nie pokrywa żadnych Transakcji obciążających rachunek Posiadacza Karty, dokonanych przy użyciu Karty utraconej w następstwie Kradzieży, Kradzieży z włamaniem, Kradzieży rozbójniczej, Rozboju lub Wymuszenia rozbójniczego.

Pamiętaj również o generalnych wyłączeniach odpowiedzialności Ubezpieczyciela wskazanych w § 5 Części ogólnej WU.

## 5. Jak ustalana jest wysokość sumy ubezpieczenia? Jaka jest wysokość sumy ubezpieczenia?

- 5.1. Sumy ubezpieczenia określone są odrębnie dla każdego z przedmiotów ubezpieczenia i stanowią górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
- 5.2. Suma ubezpieczenia ustalana jest na 12 miesięcy Ochrony ubezpieczeniowej i odnawia się na kolejne 12-miesięczne okresy.
- 5.3. Wysokość sumy ubezpieczenia w ubezpieczeniu Nieuprawnionych transakcji dokonanych przez osobą trzecią przy użyciu zgubionych lub utraconych Kart kredytowych Platinum wydawanych przez Bank Zachodni WBK S.A. (Klauzula I), w odniesieniu do każdej Karty, stanowi równowartość w złotych kwoty 150 euro. Kwota ta wyliczana jest na podstawie średniego kursu euro ogłaszanego przez Prezesa NBP na dzień Zastrzeżenia Karty przez Posiadacza lub Użytkownika Karty.
- 5.4. Suma ubezpieczenia w ubezpieczeniu środków pieniężnych wypłaconych z Bankomatu, terminalu POS lub z Kasy Banku przy użyciu Kart kredytowych Platinum wydawanych przez Bank Zachodni WBK S.A. (Klauzula II), w odniesieniu do każdej Karty, wynosi **5 000 złotych**.
- 5.5. Suma ubezpieczenia w odniesieniu do każdej Karty, ustalana na kolejne 12 miesięcy rozpoczynające się z dniem świadczenia po raz pierwszy przez Ubezpieczyciela Ochrony ubezpieczeniowej dla danej Karty w ramach limitów określonych w pkt 5.3. i 5.4., stanowi górną granicę odpowiedzialności Ubezpieczyciela za wszystkie zaistniałe w okresie ubezpieczenia zdarzenia objęte zakresem ubezpieczenia.

- 5.6. Suma ubezpieczenia w ubezpieczeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia towarów zakupionych przy użyciu Kart kredytowych Platinum wydawanych przez Bank Zachodni WBK S.A. (Klauzula III), w odniesieniu do każdej Karty wynosi **10 000 złotych** na każde zdarzenie i **20 000 złotych** na wszystkie zdarzenia.
- 5.7. Suma ubezpieczenia w ubezpieczeniu utraty Karty oraz Dokumentów lub portfela/aktówki w następstwie Kradzieży, Kradzieży z Włamaniem, Rozboju, Kradzieży rozbójniczej, Rozboju lub Wymuszenia Rozbójniczego (Klauzula IV), w odniesieniu do:
- 1) szkód powstałych w następstwie utraty ważnej Karty lub Dokumentów wynosi **1 000 złotych**;
  - 2) szkód powstałych w następstwie utraty portfela albo aktówki wynosi odpowiednio **200 złotych** dla portfela i **500 złotych** dla aktówki; przy czym łączna kwota odszkodowań nie może przekroczyć 1 000 złotych w odniesieniu do każdej Karty.

Zapoznaj się też z zapisami dotyczącymi sumy ubezpieczenia, zawartymi w Klauzulach I-IV, § 2 WU.

## **6. Jak ustalana jest wysokość odszkodowania należnego z tytułu ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM?**

### **6.1. UBEZPIECZENIE NIEUPRAWNIONYCH TRANSAKJI DOKONANYCH PRZEZ OSOBĘ TRZECIĄ PRZY UŻYCIU ZGUBIONYCH LUB UTRACONYCH KART KREDYTOWYCH PLATINUM WYDAWANYCH PRZEZ BANK ZACHODNI WBK S.A. (Klauzula I)**

W razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Posiadacz lub Użytkownik Karty jest zobowiązany:

- 1) użyć dostępnych mu środków mających na celu zmniejszenie rozmiarów szkody oraz niedopuszczenie do jej powiększenia;
- 2) zgłosić Zastrzeżenie Karty Ubezpieczającemu w terminie określonym w Regulaminie Karty;
- 3) niezwłocznie zgłosić policji fakt utraty lub skopiowania Karty wskutek: Kradzieży, Przywłaszczenia, Kradzieży z włamaniem, Rozboju, Kradzieży rozbójniczej lub Wymuszenia rozbójniczego;
- 4) niezwłocznie zawiadomić Ubezpieczyciela o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego, tj. nie później niż w ciągu 14 dni od daty powstania szkody lub uzyskania wiadomości o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, a w przypadku, gdy szkoda lub uzyskanie wiadomości o wystąpieniu tego zdarzenia nastąpiło poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej – w terminie 7 dni od dnia powrotu do Rzeczypospolitej Polskiej;
- 5) upoważnić, w formie pisemnej, Ubezpieczającego do przekazania Ubezpieczycielowi lub innemu podmiotowi wskazanemu przez Ubezpieczyciela świadczącemu na jego rzecz usługi w zakresie rozpatrywania roszczeń informacji objętych tajemnicą bankową, niezbędnych do wykonania Umowy ubezpieczenia, w zakresie dotyczącym odpowiednio Posiadacza lub Użytkownika Karty;
- 6) złożyć do Ubezpieczającego reklamację – w terminie 14 dni od dnia otrzymania Zestawienia transakcji za okres, w którym nastąpiło Zdarzenie ubezpieczeniowe.

Koniecznym jest zapoznanie się z wytycznymi postępowania na wypadek wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego (w tym konsekwencjami niedopełnienia w/w obowiązków), które opisane zostały w § 4 Klauzuli I WU.

W razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczyciel wypłaci odszkodowanie w wysokości odpowiadającej wartości nominalnej utraconych Środków pieniężnych, powiększonej o opłaty i prowizje wynikające z Nieuprawnionej transakcji. Wartość nominalną dla waluty obcej przelicza się według średniego kursu ogłaszanego przez Prezesa NBP, obowiązującego w dniu dokonania Zastrzeżenia Karty.

Odszkodowanie wypłacane jest przez Ubezpieczyciela jedynie wówczas, gdy doznana przez Posiadacza Karty szkoda nie zostanie pokryta przez Ubezpieczającego lub przez inne podmioty, a w przypadku gdy po wypłacie odszkodowania Posiadacz odzyskał utracone Środki pieniężne, obowiązany jest zwrócić Ubezpieczycielowi wypłacone odszkodowanie.

Koniecznym jest zapoznanie się z zasadami dochodzenia roszczeń oraz ustalania wysokości odszkodowania, które opisane zostały w § 5 Klauzuli I WU.

### **6.2. UBEZPIECZENIE ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH WYPŁACONYCH Z BANKOMATU, TERMINALU POS LUB W KASIE BANKU PRZY UŻYCIU KART KREDYTOWYCH PLATINUM WYDAWANYCH PRZEZ BANK ZACHODNI WBK S.A. (Klauzula II)**

W razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Posiadacz lub Użytkownik Karty jest zobowiązany:

- 1) użyć dostępnych mu środków mających na celu zmniejszenie rozmiarów szkody oraz niedopuszczenie do jej powiększenia;
- 2) niezwłocznie od chwili ujawnienia się zdarzenia powiadomić policję i uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu z wyszczególnieniem wysokości utraconej kwoty;
- 3) niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczyciela, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty powstania szkody lub uzyskania wiadomości o wystąpieniu Zdarzenia ubezpieczeniowego, a w przypadku, gdy szkoda lub uzyskanie wiadomości o wystąpieniu tego zdarzenia nastąpiły poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej – w ciągu 7 dni od powrotu do Rzeczypospolitej Polskiej;
- 4) zabezpieczyć dowody zaistnienia szkody oraz rzeczy zniszczone lub uszkodzone w celu umożliwienia dokonania ich oględzin przez Ubezpieczyciela;
- 5) podjąć aktywną współpracę z Ubezpieczycielem w celu wyjaśnienia okoliczności powstania szkody, ustalenia jej rozmiaru i wysokości roszczenia;
- 6) stosować się do zaleceń Ubezpieczyciela, udzielając mu informacji i niezbędnych pełnomocnictw.

Koniecznym jest zapoznanie się z wytycznymi postępowania na wypadek wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego (w tym konsekwencjami niedopełnienia w/w obowiązków), które opisane zostały w § 4 Klauzuli II WU.

Rozmiar szkody ustalany jest według wartości nominalnej Środków pieniężnych. Wartość nominalna ustalana jest według średniego kursu ogłaszanego przez Prezesa NBP obowiązującego w dniu zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego.

Pamiętaj! W granicach sumy ubezpieczenia odszkodowanie obejmuje:

- wartość utraconych Środków pieniężnych;
- poniesione przez Posiadacza Karty koszty prowizji za wypłatę Środków pieniężnych w Bankomacie do wysokości 50 złotych.

Koniecznym jest zapoznanie się z zasadami dochodzenia roszczeń oraz ustalania wysokości odszkodowania, które opisane zostały w § 5 Klauzuli II WU.

### 6.3. UBEZPIECZENIE UTRATY, ZNISZCZENIA LUB USZKODZENIA TOWARÓW ZAKUPIONYCH PRZY UŻYCIU KART KREDYTOWYCH PLATINUM WYDAWANYCH PRZEZ BANK ZACHODNI WBK S.A. (Klauzula III)

W razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Posiadacz lub Użytkownik Karty jest zobowiązany:

- 1) użyć dostępnych mu środków mających na celu zmniejszenie rozmiarów szkody oraz niedopuszczania do jej powiększenia;
- 2) upoważnić, w formie pisemnej, Ubezpieczającego do przekazania Ubezpieczycielowi lub innemu podmiotowi wskazanemu przez Ubezpieczyciela świadczącemu na jego rzecz usługi w zakresie rozpatrywania roszczeń informacji objętych tajemnicą bankową, niezbędnych do wykonania Umowy ubezpieczenia, w zakresie dotyczącym odpowiednio Posiadacza lub Użytkownika Karty;
- 3) niezwłocznie zawiadomić Ubezpieczyciela o szkodzie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty uzyskania informacji o szkodzie;
- 4) niezwłocznie powiadomić policję w przypadku szkód spowodowanych Kradzieżą, Kradzieżą z włamaniem, Rozbojem, Kradzieżą rozbójniczą, Wymuszeniem rozbójniczym, Pożarem lub gdy istnieje podejrzenie, że szkoda nastąpiła w rezultacie świadomego działania, którego celem było wyrządzenie szkody;
- 5) przechowywać w ciągu 30 dni od daty dokonania zakupu dokumentów potwierdzających fakt dokonania zakupu ubezpieczonego mienia za pomocą Karty;
- 6) umożliwić dokonanie czynności niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania szkody i wysokości odszkodowania, jak również udzielenia potrzebnych wyjaśnień, zwłaszcza co do liczby, rodzaju i wartości utraconych bądź zniszczonych przedmiotów, w tym powiadomienia Ubezpieczyciela o fakcie wielokrotnego ubezpieczenia uszkodzonego lub utraconego przedmiotu;
- 7) powiadomić policję i Ubezpieczyciela o uzyskaniu informacji o przedmiotach zaginionych lub skradzionych oraz uczestniczeniu w czynnościach zmierzających do rozpoznania i odzyskania tych przedmiotów; jeżeli przedmioty te zostały odzyskane po wypłacie odszkodowania, Posiadacz lub Użytkownik Karty zobowiązany jest zwrócić otrzymane odszkodowanie za te przedmioty;
- 8) udzielić wszelkiej pomocy Ubezpieczycielowi przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym również dostarczenia dokumentów i udzielania informacji.

Koniecznym jest zapoznanie się z wytycznymi postępowania na wypadek wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego (w tym konsekwencjami niedopełnienia w/w obowiązków), które opisane zostały w § 4 Klauzuli III WU.

W przypadku zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego Ubezpieczyciel:

- zwróci koszty zakupu utraconego towaru;
- zwróci koszty naprawy uszkodzonego lub zniszczonego towaru lub zwróci koszty jego zakupu, jeżeli towar nie nadaje się do naprawy lub koszty naprawy przewyższają koszty zakupu towaru.

Pamiętaj!

- Wysokość szkody ustala się według cen zakupu, za wyjątkiem szkód udokumentowanych rachunkiem naprawy.
- Wysokość szkody polegającej na uszkodzeniu przedmiotu ubezpieczenia ustala się stosownie do zakresu rzeczywistych uszkodzeń, według przeciętnych cen naprawy stosowanych przez zakłady usługowe lub na podstawie rachunków kosztów naprawy, jeżeli rachunek taki zostanie przedłożony w terminie trzech miesięcy od daty powstania szkody.
- Wysokość szkody ustalona według kosztów remontu lub naprawy nie może przekroczyć rzeczywistej wartości przedmiotu szkody.
- W razie gdy w związku z zakupem towaru przysługiwało Posiadaczowi lub Użytkownikowi Karty prawo do obniżenia kwoty podatku należnego o kwotę podatku naliczonego, wysokość należnego odszkodowania ustala się bez uwzględnienia podatku VAT.

Koniecznym jest zapoznanie się z zasadami dochodzenia roszczeń oraz ustalania wysokości odszkodowania, które opisane zostały w § 5 Klauzuli III WU.

### 6.4. UBEZPIECZENIE UTRATY KARTY ORAZ DOKUMENTÓW LUB PORTFELA/AKTÓWKI W NASTĘPSTWIE KRADZIEŻY, KRADZIEŻY Z WŁAMANIEM, ROZBOJU, KRADZIEŻY ROZBÓJNICZEJ, ROZBOJU LUB WYMUSZENIA ROZBÓJNICZEGO (Klauzula IV)

W razie wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego Posiadacz lub Użytkownik Karty jest zobowiązany:

- 1) użyć dostępnych mu środków mających na celu zmniejszenie rozmiarów szkody oraz niedopuszczania do jej powiększenia;
- 2) upoważnić, w formie pisemnej, Ubezpieczającego do przekazania Ubezpieczycielowi lub innemu podmiotowi wskazanemu przez Ubezpieczyciela świadczącemu na jego rzecz usługi w zakresie rozpatrywania roszczeń informacji objętych tajemnicą bankową, niezbędnych do wykonania Umowy ubezpieczenia, w zakresie dotyczącym odpowiednio Posiadacza lub Użytkownika Karty;

- 3) powiadomić niezwłocznie policję o fakcie utraty Karty oraz Dokumentów lub portfela/aktówki wskutek: Kradzieży, Kradzieży z włamaniem, Kradzieży rozbójniczej, Rozboju lub Wymuszenia rozbójniczego; zawiadomienie powinno zawierać wykaz utraconych Dokumentów;
- 4) powiadomić Ubezpieczającego o utracie Karty w trybie określonym w Regulaminie i dokonać Zastrzeżenia Karty,
- 5) powiadomić Ubezpieczyciela o powstaniu szkody najpóźniej w ciągu 14 dni od momentu zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego, a w przypadku gdy Zdarzenie ubezpieczeniowe miało miejsce za granicą – w terminie 14 dni od momentu powrotu do kraju;
- 6) złożyć potwierdzenie poniesienia kosztów wyrobienia nowej Karty albo duplikatu Karty oraz nowych Dokumentów lub zakupu portfela albo aktówki;
- 7) zabezpieczyć dowody zaistnienia szkody oraz rzeczy zniszczone lub uszkodzone w celu umożliwienia dokonania ich oględzin przez Ubezpieczyciela;
- 8) podjąć aktywną współpracę z Ubezpieczycielem w celu wyjaśnienia okoliczności powstania szkody, ustalenia jej rozmiaru i wysokości odszkodowania.

Koniecznym jest zapoznanie się z wytycznymi postępowania na wypadek wystąpienia Zdarzenia ubezpieczeniowego (w tym konsekwencjami niedopełnienia w/w obowiązków), które opisane zostały w § 5 Klauzuli IV WU.

Wysokość odszkodowania ustala się jako koszt wydania duplikatów albo nowych Kart lub Dokumentów oraz koszt zakupu portfela albo aktówki.

Koniecznym jest zapoznanie się z zasadami dochodzenia roszczeń oraz ustalania wysokości odszkodowania, które opisane zostały w § 6 Klauzuli IV WU.

**6.5. Pamiętaj, że:** Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zajściu Zdarzenia ubezpieczeniowego. Gdyby wyjaśnienie okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości odszkodowania nie było w tym terminie możliwe, Ubezpieczyciel wypłaca odszkodowanie w terminie 14 dni od dnia, w którym przy dołożeniu należytej staranności ich wyjaśnienie było możliwe. W takim przypadku Ubezpieczyciel zawiadamia pisemnie osobę zawiadamiającą o Zdarzeniu Ubezpieczeniowym oraz Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on osobą zawiadamiającą, o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczenia w całości lub części, jednakże bezsporną część odszkodowania wypłaca w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

## 7. Czy odszkodowanie wypłacane z tytułu ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM jest opodatkowane?

Według aktualnego stanu prawnego – odszkodowanie wypłacane z tytułu ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM nie jest opodatkowane. Bieżące regulacje znajdziesz zawsze w powszechnie obowiązujących przepisach prawa podatkowego.

## 8. Kto jest uprawniony do otrzymania odszkodowania z tytułu ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM? Jak możesz wskazać osoby, którym ma zostać wypłacone odszkodowanie?

Odszkodowanie wypłacane jest:

- Posiadaczowi Karty (Klauzule I-II) na Konto Karty albo
- Posiadaczowi Karty lub Użytkownikowi Karty (Klauzule III-IV) na rachunek przez nich wskazany,

lub wypłacane jest w inny sposób uzgodniony z Posiadaczem lub Użytkownikiem Karty.

Jeżeli w związku ze szkodą, za którą Ubezpieczyciel wypłacił odszkodowanie, Posiadaczowi lub Użytkownikowi Karty przysługuje roszczenie do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, roszczenie to z dniem zapłaty odszkodowania przechodzi na Ubezpieczyciela do wysokości wypłaconego odszkodowania.

## 9. W jaki sposób ustalana jest wysokość składki ubezpieczeniowej? Jak często należy opłacać składkę ubezpieczeniową? Kto jest zobowiązany do jej zapłaty?

Składka ubezpieczeniowa z tytułu objęcia Posiadacza lub Użytkownika Karty ubezpieczeniem BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM jest finansowana w całości i płatna przez Ubezpieczającego.

## 10. Czy będziesz ponosił inne koszty z tytułu objęcia ubezpieczeniem BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM?

Nie, Posiadacz i Użytkownik Karty nie ponoszą żadnych kosztów w związku z obejmowaniem ich ubezpieczeniem BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM.

## 11. Zasady objęcia Ochroną ubezpieczeniową w ramach ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM.

11.1. Ochroną ubezpieczeniową obejmowany jest Posiadacz lub Użytkownik Karty.

11.2. Posiadacze lub Użytkownicy Kart obejmowani są ubezpieczeniem nie wcześniej niż w dniu wejścia w życie Umowy ubezpieczenia, której integralną część stanowią Warunki ubezpieczenia i nie wcześniej niż po dokonaniu aktywacji Karty zgodnie z Regulaminem Karty.

Zapoznaj się z zasadami obejmowania Ochroną ubezpieczeniową zawartymi w § 3 Części ogólnej WU.

## 12. Na jaki okres możesz być objęty ubezpieczeniem BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM?

Ochrona ubezpieczeniowa w ramach ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM udzielana jest na czas nieokreślony.

## 13. Kiedy rozpoczyna, a kiedy kończy się okres Ochrony ubezpieczeniowej?

- 13.1. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się następnego dnia po dacie zawarcia Umowy, jednak nie wcześniej niż po dokonaniu aktywacji Karty zgodnie z Regulaminem Karty.
- 13.2. Okres ubezpieczenia w odniesieniu do poszczególnych Kart i Ubezpieczonych kończy się, w zależności od tego, który z tych przypadków nastąpił wcześniej, z zastrzeżeniem punktu 13.3.:
- 1) z dniem rozwiązania Umowy, w tym na skutek upływu okresu, na jaki Umowa ta została zawarta;
  - 2) z dniem utraty ważności Karty;
  - 3) z dniem Zastrzeżenia Karty;
  - 4) z dniem zamknięcia Konta Karty;
  - 5) z dniem złożenia dyspozycji zamknięcia Konta Karty;
  - 6) z dniem wypowiedzenia lub wygaśnięcia Umowy;
  - 7) z dniem utraty przez Posiadacza Karty pełnej zdolności do czynności prawnych;
  - 8) z chwilą śmierci Posiadacza Karty;
  - 9) z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia;
  - 10) w odniesieniu do danego przedmiotu ubezpieczenia – z dniem wyczerpania sumy ubezpieczenia określonej dla tego przedmiotu;
  - 11) z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który nie została opłacona składka ubezpieczeniowa za danego Ubezpieczonego;
  - 12) z dniem złożenia przez Posiadacza Karty oświadczenia o rezygnacji z Ochrony ubezpieczeniowej.
- 13.3. Okres ubezpieczenia w odniesieniu do Karty wydanej Użytkownikowi Karty kończy się, w zależności od tego, który z przypadków wystąpił wcześniej:
- 1) z dniem odwołania przez Posiadacza Karty lub wygaśnięcia pełnomocnictwa dla Użytkownika Karty;
  - 2) z dniem utraty zdolności do czynności prawnych przez Użytkownika Karty;
  - 3) z chwilą śmierci Użytkownika Karty.

Pamiętaj! Ubezpieczający poinformuje Posiadacza lub Użytkownika Karty o dacie i przyczynie zakończenia okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, iż w przypadku zakończenia okresu ubezpieczenia w następstwie rozwiązania Umowy ubezpieczenia w okolicznościach, na które Ubezpieczający miał wpływ, Ubezpieczający poinformuje dodatkowo Posiadacza lub Użytkownika Karty o możliwości kontynuowania Ochrony ubezpieczeniowej w ramach dostępnej oferty ubezpieczeniowej.

Zapoznaj się z zapisami dotyczącymi początku i końca Ochrony ubezpieczeniowej zawartymi w § 3 Części ogólnej WU.

## 14. Czy możesz zrezygnować z ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM? Kiedy i jak możesz zrezygnować z ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM?

Posiadacz lub Użytkownik Karty może w każdym czasie złożyć Ubezpieczającemu pisemne oświadczenie o rezygnacji z Ochrony ubezpieczeniowej. Rezygnacja jest skuteczna z dniem złożenia przez Posiadacza lub Użytkownika Karty Ubezpieczającemu oświadczenia o rezygnacji z Ochrony ubezpieczeniowej.

## 15. Jak zgłosić zajście Zdarzenia ubezpieczeniowego? Jak wygląda procedura wypłaty odszkodowania?

- 15.1. O Zdarzeniu ubezpieczeniowym możesz zawiadomić Ubezpieczyciela telefonicznie – za pośrednictwem Call Center Ubezpieczyciela.
- 15.2. Niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o Zdarzeniu ubezpieczeniowym i zgłoszenia roszczenia Ubezpieczyciel rozpocznie procedurę pozwalającą ustalić prawo do odszkodowania i jego wysokość.

Pamiętaj, że czas w jakim Ubezpieczyciel będzie mógł ustalić prawo do odszkodowania i jego wysokość, uzależniony jest od tego, kiedy otrzyma wszystkie informacje i dokumenty konieczne do rozpatrzenia roszczenia.

- 15.3. Wypłata odszkodowania nastąpi po dostarczeniu do Ubezpieczyciela pisemnego zgłoszenia roszczenia i wyjaśnieniu okoliczności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela i wysokości odszkodowania.

Zdarzenie ubezpieczeniowe możesz zgłosić Ubezpieczycielowi telefonicznie pod numerem telefonu: **801 888 188** lub **22 557 44 71** (opłata zgodna z taryfą danego operatora), pisemnie lub pocztą elektroniczną na adres: **roszczenia.osobowe@bzwbkaviva.pl**



Tryb zgłaszania roszczeń z ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM, termin wypłaty odszkodowania oraz wykaz niezbędnych dokumentów, potwierdzających zasadność roszczenia o wypłatę odszkodowania został opisany w § 8 Części ogólnej WU oraz w poszczególnych Klauzulach.

Pamiętaj! Potrzebne informacje znajdziesz też na stronie internetowej [www.bzwbkaviva.pl](http://www.bzwbkaviva.pl).

## 16. W jaki sposób złożyć Reklamację?

Reklamacje dot. Umowy ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM powinny być kierowane do Ubezpieczyciela. Można je składać:

- 1) w formie pisemnej – osobiście u Ubezpieczyciela lub w Banku albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe, na adres Ubezpieczyciela,
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty u Ubezpieczyciela lub w Banku,
- 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: [obsługa.klienta@bzwbkaviva.pl](mailto:obsługa.klienta@bzwbkaviva.pl)

Co do zasady Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie Ubezpieczyciel w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej Reklamację określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

O sposobie rozpatrzenia Reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła w terminie, o którym mowa powyżej, w postaci papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tę można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek zgłaszającego Reklamację.

Pamiętaj! Wszystkie ważne zapisy, opisy szczegółowe zagadnień opisanych powyżej znajdziesz w Warunkach Ubezpieczenia Posiadaczy i Użytkowników Kart kredytowych wydawanych przez Bank Zachodni WBK S.A. (BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM). Zapoznaj się z nimi przed przystąpieniem do ubezpieczenia BEZPIECZNE PIENIĄDZE PLATINUM.

Niniejszy dokument nie stanowi wzorca umownego ani też części Umowy ubezpieczenia. Dokument jest prezentowany w celach informacyjnych i nie powinien być wyłączną podstawą podejmowania decyzji dotyczących ubezpieczenia.