



**SZCZEGÓŁOWE WARUNKI UBEZPIECZENIA PAKIET BEZPIECZNA KARTA dla
Ryzyka Banku i Banków Spółdzielczych Obowiązujące od dnia 13.02.2026 r.**

Wykaz postanowień umownych – zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie sposobu sporządzania informacji zamieszczanych we wzorcach umów:

Pakiet Bezpieczna Karta dla Klienta Ryzyka Banku i Banków Spółdzielczych

Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§2, §3, §4
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§5, §6

DEFINICJE

§ 1

Terminom użytym w niniejszej umowie nadaje się następujące znaczenie:

- 1) **karta** - karta systemu Visa, MasterCard lub innego systemu wydawana przez Bank lub Bank Spółdzielczy;
- 2) **Klient** – Posiadacz karty, której dotyczy ochrona ubezpieczeniowa
- 3) **Posiadacz karty** – osoba fizyczna, która na podstawie umowy z Bankiem lub Bankiem Spółdzielczym uprawniona jest do korzystania z karty;
- 4) **Użytkownik karty** - osoba fizyczna, upoważniona przez Posiadacza karty do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza karty operacji;
- 5) **środki pieniężne** - krajowe i zagraniczne znaki pieniężne,
- 6) **zastrzeżenie karty** - operacja polegająca na nieodwracalnym uniemożliwieniu dokonywania transakcji przy użyciu karty,
- 7) **Bank/Ubezpieczający** - Bank Polskiej Spółdzielczości S.A. w Warszawie,
- 8) **Bank Spółdzielczy** - Bank Spółdzielczy zrzeszony lub współpracujący z Bankiem;
- 9) **Ubezpieczony** - Bank lub Bank Spółdzielczy, który przystąpił do umowy ubezpieczenia;
- 10) **transakcja/operacja** - wypłata gotówki lub dokonanie zapłaty przy użyciu karty, w tym transakcja dokonana bez fizycznego przedstawienia karty (np. transakcja internetowa);
- 11) **Rabunek (rozbój, kradzież rozbójnicza, wymuszenie rozbójnicze)** - zabór mienia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej na osobie albo doprowadzeniu jej do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 12) **Kradzież** – zabór mienia w celu przywłaszczenia bez użycia przemocy lub groźby jej użycia lub doprowadzenia osoby do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 13) **Kradzież z włamaniem** - dokonanie albo usiłowanie dokonania zaboru mienia z lokalu po uprzednim usunięciu siłą zabezpieczenia lub otwarciu wejścia przy użyciu narzędzi. Określenie dotyczy także sytuacji wykorzystania podrobionego lub dopasowanego klucza, bądź klucza oryginalnego, w którego posiadanie sprawca wszedł wskutek włamania do innego lokalu lub w wyniku rozboju;
- 14) **Phising** – wyłudzenie danych karty przez osobę nieuprawnioną za pośrednictwem sieci Internet;
- 15) **Skimming** - przestępcze wykorzystanie karty, które polega na bezprawnym skopiowaniu zawartości paska magnetycznego lub chipu karty w celu wytworzenia duplikatu oryginalnej karty, która w środowisku elektronicznym zachowywać się będzie identycznie jak karta oryginalna
- 16) **Uprawniony** – osoba lub podmiot uprawniony do otrzymania odszkodowania z tytułu umowy ubezpieczenia.

PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

§ 2

Generali zobowiązuje się w zamian za otrzymywane od Ubezpieczającego składki w ramach **Pakietu Bezpieczna Karta** - do pokrycia Ubezpieczonemu szkód, powstałych w wyniku zdarzeń, o których mowa w § 3 niniejszych szczegółowych warunków ubezpieczenia

UBEZPIECZENIE MIENIA W RAMACH PAKIETU BEZPIECZNA KARTA

§ 3

Generali pokrywa Ubezpieczonemu szkody polegające na utracie przez Posiadacza karty środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku bankowym lub rachunku karty – w przypadku jeśli doszło do kradzieży, przywłaszczenia, kradzieży z włamaniem, utraty na skutek rozboju, kradzieży rozbójniczej, wymuszenia rozbójniczego lub zagubienia, sfalszowania karty lub przechwycenia jej danych za pośrednictwem sieci Internet (w tym w wyniku skimmingu lub phisingu) i szkoda powstała na skutek dokonania transakcji przez osobę nieuprawnioną przy użyciu tak utraconej karty - od chwili jej utraty:

- 1) do momentu zastrzeżenia karty lecz nie dłużej niż 30 dni,
- 2) od momentu zastrzeżenia karty jednak nie dłużej niż 45 dni.

Odpowiedzialność Generali obejmuje wyłącznie te zdarzenia, w przypadku których zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa finansowego konsekwencje tych zdarzeń obciążają Ubezpieczonego.

ZAKRES TERYTORIALNY UBEZPIECZENIA

§ 4

W odniesieniu do wypadków ubezpieczeniowych, o których mowa w § 3, niniejszych SWU, ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zdarzenia powstałe na całym świecie z wyłączeniem Stanów Zjednoczonych Ameryki, Kanady, Afganistanu, Białorusi, Birmy (Mjanma), Federacji Rosyjskiej, Iranu, Korei Północnej, Syrii, Wenezueli, Kuby, Libii oraz terytorium Ukrainy okupowanego przez Federację Rosyjską, tj. regionu Krymu, obwodów: zaporoskiego, chersońskiego, donieckiego i ługańskiego.

LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI TOWARZYSTWA

§ 5

1. W odniesieniu do poszczególnych wypadków ubezpieczeniowych wprowadza się następujące kwotowe limity odpowiedzialności Towarzystwa:

Wariant	Rodzaj wypadku ubezpieczeniowego	Limit odpowiedzialności	Uwagi
Podstawowy (dostępny wyłącznie w Pakiecie I)	Zdarzenia, o których mowa w § 3	6 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart debetowych
	Zdarzenia, o których mowa w § 3	12 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart kredytowych
Standardowy (dostępny wyłącznie w Pakiecie II)	Zdarzenia, o których mowa w § 3	60 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart Visa Gold
	Zdarzenia, o których mowa w § 3	20 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart płatniczych i debetowych, innych niż Visa Gold
	Zdarzenia, o których mowa w § 3	30 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart kredytowych, innych niż Visa Gold
Rozszerzony (dostępny wyłącznie w Pakiecie III)	Zdarzenia, o których mowa w § 3	120 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart Visa Gold, Master Card Gold
	Zdarzenia, o których mowa w § 3	60 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart płatniczych i debetowych, innych niż Visa Gold, Master Card Gold
	Zdarzenia, o których mowa w § 3	60 000 PLN	Limit roczny na jedno i wszystkie zdarzenia dla jednej karty – dotyczy kart kredytowych, innych niż Visa Gold, Master Card Gold

WYŁĄCZENIA I OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI TOWARZYSTWA

§ 6

- W odniesieniu do wypadków ubezpieczeniowych określonych w § 3 niniejszych szczegółowych warunków ubezpieczenia ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego bądź osób, za które ponosi odpowiedzialność.
- Generali nie świadczy ochrony, nie wypłaci odszkodowania (świadczenia) oraz nie zrealizuje świadczenia w zakresie w jakim ochrona, wypłata odszkodowania (świadczenia) lub realizacja świadczenia naraziłaby Generali na konsekwencje związane z nieprzestrzeganiem rezolucji ONZ lub regulacji sankcyjnych, embarga handlowego lub sankcji ekonomicznych wprowadzonych na podstawie prawa Unii Europejskiej lub Stanów Zjednoczonych Ameryki, Zjednoczonego Królestwa Brytanii i Irlandii Północnej, Polski lub prawa innych krajów i regulacji wydanych przez organizacje międzynarodowe, jeżeli mają zastosowanie do umowy ubezpieczenia, zakresu lub przedmiotu ubezpieczenia, stron umowy ubezpieczenia, osób lub podmiotów, na rzecz których miałyby zostać wypłacone odszkodowanie (świadczenie) lub zrealizowane świadczenie.

CZAS TRWANIA ODPOWIEDZIALNOŚCI TOWARZYSTWA

§ 7

- Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem aktywacji przez Ubezpieczonego karty.
- Ochrona ubezpieczeniowa udzielana jest na okres miesiąca kalendarzowego i ulega przedłużeniu na kolejne okresy miesięczne.
- Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:
 - z momentem upływu okresu ważności ubezpieczonej karty lub utraty przez Klienta prawa do jej używania;
 - w przypadku rozwiązania umowy – z upływem okresu za jaki opłacono składkę.

SKŁADKA I WARUNKI PŁATNOŚCI

§ 8

Składka jest opłacana przez Ubezpieczającego w okresach miesięcznych.

ZGŁASZANIE SZKÓD

§ 9

W odniesieniu do zdarzeń, o których mowa w § 3 Ubezpieczony zobowiązany jest (w sytuacji jeśli Klient złożył do Banku reklamację w tej sprawie, to po zakończeniu procesu reklamacyjnego) do pisemnego zgłoszenia faktu wystąpienia zdarzenia do Towarzystwa, jednak nie później w ciągu 45 dni od daty powzięcia wiadomości o powstaniu szkody, poprzez: formularz umieszczony na stronie internetowej: www.generali.pl lub listem poleconym na adres: ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa. Informacje na temat przebiegu likwidacji szkody można uzyskać także telefonicznie pod nr tel. 913 913 913.

§ 10

Ubezpieczony zobowiązany jest do przedłożenia Towarzystwu w szczególności następujących dokumentów dla potwierdzenia zajścia wypadku ubezpieczeniowego oraz szkody:

- 1) Opis okoliczności powstania szkody (formularz zgłoszenia szkody);
- 2) Oświadczenie pracownika Banku zawierające datę aktywację karty przez Klienta, numer karty, rodzaj karty, wysokość limitów na karcie, termin ważności;
- 4) Pisemne potwierdzenie dokonania transakcji przy użyciu ubezpieczonej karty;
- 5) Wystawiony przez Bank lub Bank Spółdzielczy dokument poświadczający przyjęcie przez Bank lub Bank Spółdzielczy zgłoszenia utraty karty zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulacjami;
- 6) Pisemne potwierdzenie ze strony klienta faktu zgłoszenia utraty karty (w przypadku zgłoszenia telefonicznego);
- 7) Pisemne potwierdzenie obciążenia rachunku Klienta kwotą wynikającą z poniesionej szkody.

LIKWIDACJA SZKODY

§ 11

1. Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia Generali informuje o tym Ubezpieczającego i Ubezpieczonego oraz przeprowadza postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia, a także pisemnie lub drogą elektroniczną informuje Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia wysokości świadczenia.

§ 12

1. Generali zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów oraz zasięgnięcia opinii specjalistów.
2. Generali ma prawo wyznaczenia niezależnego eksperta w celu określenia przyczyny, wartości szkody i należnego świadczenia oraz w celu udzielenia Ubezpieczonemu instrukcji i wskazówek dotyczących postępowania zmierzającego do złagodzenia skutków zdarzenia lub zminimalizowania wartości szkody.
3. Ubezpieczony jest obowiązany dostarczyć Generali lub wyznaczonemu przez niego ekspertowi wszystkie dokumenty, które Generali lub wyznaczony ekspert uważa za niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę świadczenia.
4. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązku zgłoszenia szkody w terminie 14 dni, określonego w § 9, Generali może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Towarzystwu ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

§ 13

1. Generali wypłaca świadczenie na podstawie uznania roszczenia Uprawnionego z umowy w wyniku własnych ustaleń dokonanych po otrzymaniu zawiadomienia o wystąpieniu zdarzenia, zawartej ugody lub prawomocnego orzeczenia sądu.
2. Generali obowiązane jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Generali albo wysokości świadczenia nie było możliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia Generali powinien spełnić w terminie 30 dni.
3. Jeżeli w terminach określonych w umowie lub ustawie Generali nie wypłaci świadczenia, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także wypłaca bezsporną część świadczenia.
4. Jeżeli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Generali informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia, z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.
5. W przypadku skierowania przez Ubezpieczonego pisemnego sprzeciwu w terminie 30 dni od otrzymania decyzji Generali w zakresie odmowy zaspokojenia roszczenia albo wysokości odszkodowania lub innego świadczenia, Generali ponownie rozpatrzy sprawę a kopię decyzji w przedmiocie odwołania Ubezpieczonego prześle również do Ubezpieczającego.

§ 14

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie do osoby trzeciej odpowiedzialnej za szkodę, do wysokości wypłaconego odszkodowania, przechodzi na Generali.
2. Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć Towarzystwu wszelkie informacje i dokumenty oraz dokonać czynności niezbędnych dla skutecznego dochodzenia przez Generali praw określonych w ust. 1.
3. W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczonego – bez zgody Towarzystwa – praw, o których mowa w ust. 1, Generali może odmówić wypłaty odszkodowania w całości lub w części, chyba że nie miało to wpływu na możliwość skutecznego dochodzenia przez Generali roszczeń regresowych wobec sprawcy szkody.
4. Jeżeli po wypłacie odszkodowania Ubezpieczony odzyskał utracone środki pieniężne, obowiązany jest zwrócić wypłacone odszkodowanie, albo zrzec się praw do tych środków na rzecz Generali.

§ 15

Wszelkie świadczenia należne Ubezpieczonemu zgodnie z niniejszą umową będą przelewane przez Generali na rachunek wskazany przez Ubezpieczonego.

REKLAMACJE. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA

§ 16

1. Będący osobą fizyczną Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub uprawniony z Umowy oraz spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub w spełnieniu świadczenia z Umowy („Klient”) może składać w każdym czasie reklamacje, których przedmiotem są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali. Reklamacje, obejmujące zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali, mogą być również składane przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej będących osobami prawnymi lub spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane przez Klientów:

- 1) na piśmie, w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
- 2) na piśmie, w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-92978-86984-TBFWV-37, albo
- 3) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Generali lub jednostce, o których mowa w pkt 1 powyżej.

3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer Polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.

4. Generali rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie Generali poinformuje Klienta, który wystąpił z reklamacją, o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5. Odpowiedź na reklamację Klienta jest udzielana na następujących zasadach:

- 1) gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej - formularza dostępnego na www.generali.pl/reklamacja, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta w formularzu, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
- 2) gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych, odpowiedź jest udzielana również na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
- 3) gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, odpowiedź jest udzielana również na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
- 4) gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta.

6. W przypadku reklamacji składanych przez osoby prawne lub spółki nieposiadające osobowości prawnej, odpowiedź jest udzielana w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Do reklamacji, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 5 i 9.

7. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).

8. Spór między Klientem a Generali może być zakończony w drodze mediacji przed Sądem Polubownym działającym przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF).

9. Skargi mogą być składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 powyżej lub gdy ich przedmiotem są nieprawidłowości nie dotyczące usług świadczonych przez Generali. Skargi powinny zawierać przynajmniej dane umożliwiające identyfikację składającego skargę oraz zgłaszane nieprawidłowości. Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Generali. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Generali może przedłużyć termin rozpatrzenia skargi do 60 dni. Generali informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, na piśmie w formie papierowej lub w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg składanych zgodnie z niniejszym ustępem postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem ust. 3 i 5 powyżej.

10. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi na działalność Generali do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego. Skargi na działalność Generali do Komisji Nadzoru Finansowego składać mogą także pozostałe podmioty, wskazane w ust. 1 powyżej.

11. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.

12. Generali podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.