

## KARTA PRODUKTU

### „Ubezpieczenie nieruchomości”

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o Ubezpieczeniu nieruchomości „Ubezpieczenie”. Karta Produktu nie jest częścią Umowy ubezpieczenia, nie stanowi wzorca umownego ani materiału marketingowego. Karta Produktu została przygotowana przez Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. („Ubezpieczyciel”) i przyjęta do stosowania przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16 („Bank”) na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz Wytycznych dla zakładów ubezpieczeń dotyczących dystrybucji ubezpieczeń wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie i pomóc klientowi w zrozumieniu cech produktu.

Decyzję o zawarciu Umowy ubezpieczenia należy podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza ze Szczególnymi warunkami ubezpieczenia mieszkań i budynków mieszkalnych dla kredytobiorców banku (SWU), w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu. Pojęcia pisane dużą literą mają znaczenie określone w SWU.

Jeśli cechy produktu zawarte w niniejszej Karcie nie są zrozumiałe lub dopasowanie produktu do potrzeb budzi wątpliwość należy skorzystać z pomocy Ubezpieczyciela lub Banku w tym zakresie przed zawarciem Umowy ubezpieczenia.

### Podstawowe dane dotyczące ubezpieczenia

#### 1. Ubezpieczony/Ubezpieczający

Ubezpieczony – Kredytobiorca, który zawarł z Bankiem umowę kredytu zabezpieczonego na nieruchomości (Kredyt) lub pożyczki zabezpieczonej hipotecznie i wyraził wolę przystąpienia do Umowy ubezpieczenia i został objęty ochroną ubezpieczeniową.

Ubezpieczający – Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych (kapitał został w pełni opłacony),

#### 2. Ubezpieczyciel

Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 18, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010623; NIP: 526-23-49-108; Kapitałzakładowy: 236 509 000 PLN w pełni opłacony

#### 3. Rola Banku

Bank pełni rolę Ubezpieczającego w Umowie ubezpieczenia i oferuje Klientom Banku przystąpienie do grupowej Umowy ubezpieczenia zawartej przez Bank oraz Ubezpieczyciela.

Zakres obowiązków Banku obejmuje informowanie Ubezpieczonych o warunkach ubezpieczenia oraz zasadach przystąpienia do ubezpieczenia, przedstawianie i odbieranie od Ubezpieczonych niezbędnych dokumentów do przystąpienia do ubezpieczenia, zmian w zakresie ubezpieczenia (wystąpienie z Umowy ubezpieczenia), a następnie przekazywanie ich do Ubezpieczyciela oraz wspieranie Ubezpieczonego w procesie likwidacji szkód.

#### 4. Typ umowy ubezpieczenia

Grupowa umowa ubezpieczenia (Umowa ubezpieczenia) zawierana pomiędzy Ubezpieczającym (Bankiem) a Ubezpieczycielem, w której Ubezpieczający (Bank) umożliwia Ubezpieczonemu przystąpienie do Umowy, a tym samym objęcie ochroną ubezpieczeniową przez Ubezpieczyciela.

#### 5. Główny cel ubezpieczenia

Ubezpieczenie ma charakter ochronny

Ubezpieczenie jest jednym z zabezpieczeń Kredytu stosowanym przez Bank, które w przypadku wystąpienia szkody zabezpiecza spłatę zadłużenia wynikającego z umowy Kredytu.

#### 6. Cechy ubezpieczenia

- 1) Ubezpieczenie majątkowe nieruchomości, którego przedmiotem są budynki bądź lokale mieszkalne wraz ze stałymi elementami budynku, znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, będące własnością Ubezpieczonego.
- 2) Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacane przez Ubezpieczyciela może być wykorzystane do spłaty zadłużenia z tytułu udzielonego przez Bank Kredytu.
- 3) Wysokość świadczeń wypłacanych przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczającego powiązana jest z wysokością zadłużenia pozostającego do spłaty, oraz odsetek, opłat i prowizji wymagalnych na dzień ustalenia wysokości odszkodowania.

## 7. Zakres ochrony ubezpieczeniowej

Ubezpieczyciel odpowiada za szkody powstałe w przedmiocie ubezpieczenia wskutek:

- 1) ognia,
- 2) uderzenia pioruna,
- 3) eksplozji i implozji,
- 4) upadku statku powietrznego,
- 5) uderzenia pojazdu mechanicznego,
- 6) silnego wiatru,
- 7) akcji ratowniczej związanej ze zdarzeniami objętymi Umową Ubezpieczenia,
- 8) zalania,
- 9) gradu,
- 10) przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna,
- 11) lawiny,
- 12) śniegu i lodu,
- 13) osuwania się ziemi,
- 14) zapadania się ziemi,
- 15) powodzi,
- 16) trzęsienia ziemi.

W przypadku szkód spowodowanych działaniem Silnego wiatru i Gradu Umowa ubezpieczenia obejmuje również upadek drzew, masztów, dźwigów, kominów, budynków i innych budowli, a także ich części na przedmiot ubezpieczenia, pod warunkiem, że bezpośrednią przyczyną tego zdarzenia był Silny wiatr lub Grad.

## 8. Początek ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa dla danego Ubezpieczonego rozpoczyna się:

- a) dla klientów ubiegających się o Kredyt – w dniu uruchomienia Kredytu, a okres ochrony trwa do dnia wymagalności pierwszej raty kredytowej oraz odnawia się automatycznie na okresy pomiędzy datami wymagalności raty kredytu, pod warunkiem opłacania składki za okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.
- b) dla klientów posiadających aktywny Kredyt – w dniu podpisania potwierdzenia przystąpienia do Umowy ubezpieczenia, a okres ochrony trwa do dnia wymagalności najbliższej raty kredytowej oraz odnawia się automatycznie na okresy pomiędzy datami wymagalności raty Kredytu, pod warunkiem opłacania składki za okres ochrony ubezpieczeniowej.

## 9. Koniec ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa dla poszczególnego Ubezpieczonego wygasa:

- 1) w przypadku nieopłacenia składki, z dniem następującym po terminie jej wymagalności,
- 2) w przypadku odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy Ubezpieczenia, zgodnie z odpowiednimi postanowieniami § 11 ust. 1 SWU,
- 3) w przypadku odstąpienia lub rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczonego zgodnie z §11 ust. 3 i 4 SWU,
- 4) w przypadku jednorazowej wypłaty odszkodowania równej sumie ubezpieczenia
- 5) z dniem całkowitej spłaty Kredytu lub odstąpienia od umowy Kredytu, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli przez klienta,
- 6) z dniem odstąpienia od umowy Kredytu bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli przez Ubezpieczonego.

## 10. Wznowienie/kontynuacja ochrony ubezpieczeniowej

W przypadku Ubezpieczenia nie stosuje się wznowienia ochrony ubezpieczeniowej lub kontynuacji Ubezpieczenia, po wygaśnięciu umowy Kredytu.

W przypadku rozwiązania Umowy Ubezpieczenia albo wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej nie nastąpi automatyczne odnowienie okresu ubezpieczenia.

## 11. Składka ubezpieczeniowa

- 1) Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności Generali. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa ubezpieczenia, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
- 2) W przypadku wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej poszczególnego Ubezpieczonego, Ubezpieczający dokona zwrotu kosztów za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczonemu.
- 3) Składkę ubezpieczeniową oblicza się na podstawie stawek ubezpieczeniowych określonych w polisie generalnej. Wysokość stawki taryfowej uzależniona jest m.in. od: przedmiotu ubezpieczenia, zakresu ubezpieczenia oraz struktury portfela klientów i wynosi 0,0049% miesięcznie od wartości nieruchomości wskazanej w oświadczeniu o przystąpieniu do Umowy Ubezpieczenia i jest doliczana do raty kredytu.

## 12. Świadczenia z tytułu Ubezpieczenia, zasady obliczania i osoby uprawnione do ich otrzymania

1. Z tytułu Umowy ubezpieczenia wypłaca się odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wysokości szkody, nie większej od sumy ubezpieczenia ustalonej dla przedmiotu ubezpieczenia.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 i 4, rozmiar szkody w Budynku mieszkalnym, Lokalu mieszkalnym, pomieszczeniach przynależnych, budynkach gospodarczych, garażach wolnostojących, budowlach oraz ich stałych elementach ustala się:
  - 1) w przypadku szkody częściowej:
    - a) według kosztorysu naprawczego sporządzonego przez Generali, odpowiedniego do zakresu uszkodzeń, kosztów naprawy lub remontu niezbędnych do doprowadzenia uszkodzonego mienia do stanu bezpośrednio przed wystąpieniem szkody, nie więcej jednak niż jego Wartość odtworzeniowa, z zastrzeżeniem zachowania dotychczasowych parametrów, wymiarów, konstrukcji, technologii oraz rodzaju zastosowanych materiałów, bez naliczonego narzutu na zysk lub
    - b) według udokumentowanych rachunkiem kosztów wraz ze szczegółową specyfikacją wykonanych robót, zgodnie z kosztorysem powykonawczym;
  - 2) w przypadku szkody całkowitej, polegającej na całkowitym zniszczeniu przedmiotu ubezpieczenia lub jego utracie – rozmiar szkody odpowiada odpowiednio Wartości odtworzeniowej lub rzeczywistej mienia bezpośrednio przed wystąpieniem szkody z uwzględnieniem ust 3 i ust 4.
3. W przypadku, gdy stopień zużycia przez Ubezpieczonego: Budynku mieszkalnego, pomieszczeń przynależnych, budynków gospodarczych, garaży wolnostojących, budowli przekracza 50%, odszkodowanie pomniejsza się o stopień technicznego zużycia obliczonego na podstawie stosowanych przez Generali tabel Rossa (publikacja: Zużycie obiektów budowlanych „WACETOB”, Warszawskie Centrum Postępu Techniczno-Organizacyjnego Budownictwa, Warszawa 2000). W przypadku szkody częściowej w mieniu, którego stopień zużycia przekracza 50%, ale były w nim remontowane lub wymieniane poszczególne elementy, stopień ich technicznego zużycia pomniejsza się stosownie do okresu eksploatacji tych elementów.
4. W przypadku szkody całkowitej Lokalu mieszkalnego rozmiar szkody odpowiada zawsze Wartości odtworzeniowej, bez względu na stopień zużycia technicznego lokalu.
5. Generali zastrzega sobie prawo weryfikacji wszelkich przedłożonych kosztorysów i rachunków.
6. W przypadku braku rachunków za koszty naprawy, odszkodowanie ustala się na podstawie protokołu szkody.
7. Przy ustalaniu wysokości szkody nie uwzględnia się:
  - 1) wartości kolekcjonerskiej, zabytkowej i naukowej,
  - 2) kosztów wynikających z braku części zamiennych lub materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed szkodą.
8. W granicach sum ubezpieczenia określonych w Umowie ubezpieczenia, odszkodowanie podwyższa się o poniesione przez Ubezpieczonego koszty:
  - 1) zapobieżenia szkodzi oraz zabezpieczenia bezpośrednio zagrożonego mienia po powstaniu szkody, jeżeli środki te były właściwe, chociażby okazały się bezskuteczne;
  - 2) demontażu, transportu do i z miejsca naprawy oraz ponownego montażu ubezpieczonych Stałych elementów budynku maksymalnie do 15% sumy ubezpieczenia określonej dla danego przedmiotu ubezpieczenia.
9. Jeżeli Ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie podjął w ramach swoich możliwości wszelkich działań mających na celu ograniczenie rozmiaru szkody i zapobieżenie powiększenia się jej rozmiaru, Generali jest wolne od odpowiedzialności za szkodę powstałą z tego powodu.
10. Rozmiar szkody zmniejsza się o wartość pozostałości, które mogą być przeznaczone do dalszego użytku, przeróbki lub sprzedaży.

Uprawnionym do otrzymania świadczenia określonego w Umowie ubezpieczenia do wysokości sumy ubezpieczenia nie wyższej niż kwota zobowiązania Ubezpieczonego wobec Banku z tytułu umowy Kredytu jest Bank w przypadku gdy wartość odszkodowania przekracza 5000 zł i do wysokości sumy ubezpieczenia nie wyższej niż kwota zobowiązania Ubezpieczonego wobec Banku z tytułu umowy Kredytu. W pozostałych przypadkach uprawnionym do otrzymania świadczenia jest Ubezpieczony i jego spadkobiercy.

## 13. Suma ubezpieczenia

- 1) Sumę ubezpieczenia dla poszczególnego lokalu lub budynku mieszkalnego określa Ubezpieczony w porozumieniu z Ubezpieczającymi stanowi ona górną granicę odpowiedzialności Generali dla danego przedmiotu ubezpieczenia.
- 2) Zadeklarowana suma ubezpieczenia nie może być niższa niż wartość nieruchomości wskazana przez rzeczoznawcę Banku.
- 3) Suma ubezpieczenia dla danej nieruchomości określona jest według wartości odtworzeniowej, odpowiadającej pełnej wartości przedmiotu ubezpieczenia, ustalonej na dzień jego zgłoszenia do ubezpieczenia.
- 4) W razie podwyższenia sumy ubezpieczenia w trakcie okresu ubezpieczenia, podwyższona suma stanowi podstawę ustalenia granicy odpowiedzialności Generali od dnia następnego po zapłaceniu składki ustalonej od wyższej sumy ubezpieczenia.
- 5) Suma ubezpieczenia nie ulega zmniejszeniu o wysokość wypłaconego odszkodowania.

## 14. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela

Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody powstałe w budynkach i lokalach mieszkalnych:

- 1) znajdujących się w stadium budowy, przebudowy, rozbudowy lub remontu, z wyjątkiem sytuacji, gdy prowadzona przebudowa, rozbudowa lub remont nie miała wpływu na powstanie lub rozmiar szkody,
- 2) wybudowanych bez wymaganych zezwoleń lub niespełniających warunków prawa budowlanego, co zostało potwierdzone przez stosowne organy,
- 3) wchodzących w skład gospodarstwa rolnego, dla których istnieje ustawowy obowiązek ubezpieczenia od ognia i innych zdarzeń losowych oraz w następujących budowlach: stodoły, obory, chlewy, kurniki, stajnie, magazyny, chłodnie, młyny, tartaki,
- 4) nieużytkowanych, opuszczonych lub niedozorowanych przez okres ciągły, dłuższy niż 60 dni,
- 5) w których przeważa funkcja handlowa, usługowa, produkcyjna (t.j.: w których mniej niż 50% powierzchni użytkowej budynku przeznaczona jest na funkcję mieszkalną),
- 6) opuszczonych lub przeznaczonych do rozbiórki,
- 7) o konstrukcji szkieletowej drewnianej, niezależnie od rodzaju wykończenia zewnętrznego (cegła, siding w budynkach z bali drewnianych, budynkach, w których konstrukcję nośną stanowią słupy drewniane.

Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody:

- 1) które powstały przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia,
- 2) powstałe w wyniku wojny, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, jakichkolwiek działań wojennych, wojny domowej, rozruchów wewnętrznych, strajków, zamieszek,
- 3) powstałe w wyniku aktów terrorystycznych i sabotażowych, rozumianych jako wszelkiego rodzaju działania z użyciem przemocy lub próby zastraszenia społeczeństwa lub jego części w celu osiągnięcia korzyści politycznych, ideologicznych, ekonomicznych lub społecznych,
- 4) powstałe wskutek działania energii jądrowej, skażenia azbestem, skażenia radioaktywnego, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego i elektromagnetycznego oraz zanieczyszczenia środowiska,
- 5) w przedmiocie ubezpieczenia, które są następstwem konfiskaty, zawłaszczenia, nacjonalizacji, zarekwirowania przedmiotu ubezpieczenia przez stosowne organy władzy państwowej,
- 6) długotrwałego oddziaływania wilgoci, temperatury, a także czynnika chemicznego, mechanicznego, elektrycznego lub elektromagnetycznego,
- 7) spowodowane Zapadaniem się ziemi, gdy są to szkody powstałe w związku z:
  - a) ruchem zakładu górniczego,
  - b) prowadzonymi robotami ziemnymi,
  - c) obniżaniem się zwierciadła wód gruntowych.

Ponadto Generali nie odpowiada za szkody powstałe wskutek:

- 1) działania prądu elektrycznego w maszynach, aparatach lub innych urządzeniach, chyba że działanie prądu spowodowało jednocześnie pożar,
- 2) Eksplozji spowodowanej przez Ubezpieczonego, w związku z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą,
- 3) działania ciężaru Śniegu i lodu na elementy konstrukcyjne dachu lub elementy nośne Budynku, spowodowane brakiem bieżącej konserwacji, jeżeli na Ubezpieczonym lub Osobach bliskich spoczywa obowiązek utrzymania należytego stanu technicznego tych elementów,
- 4) Zalania wodą, jeżeli nastąpiło z powodu złego stanu dachu, rynien, otwartych lub niewłaściwie zabezpieczonych okien, drzwi oraz otworów dachowych lub nieszczelności innych elementów budynku, jeżeli ich zabezpieczenie należało do obowiązków Ubezpieczonego,
- 5) cofnięcia się wody lub ścieków z sieci kanalizacyjnej w następstwie wysokiego stanu wód gruntowych,
- 6) Zalania spowodowanego nagłym podniesieniem się poziomu wód gruntowych,
- 7) powolnego i systematycznego zawilgocenia pomieszczeń z powodu nieszczelności urządzeń wodnokanalizacyjnych, pocenia się rur, przesiąkania wód gruntowych i opadowych oraz zagrzybienia lub przemarzania,
- 8) rozlania wody podczas wykonywania czynności związanych z myciem, lub czyszczeniem,
- 9) Zalania związanego z roztopianiem się zalegających opadów Śniegu i lodu.

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się w SWU.

## 15. Odstąpienie/Rezygnacja/Wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia

1. Ubezpieczający może odstąpić od zawartej Umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie Generali w tej sprawie.
2. Ubezpieczony zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Generali o utracie tytułu prawnego do przedmiotu ubezpieczenia.
3. Ubezpieczony ma prawo wystąpić z Umowy ubezpieczenia w każdej chwili, ze skutkiem na koniec okresu ochrony, o ile oświadczenie o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia złożone zostanie najpóźniej na 7 dni przed końcem tego okresu. Jeżeli oświadczenie o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia zostanie złożone po przekroczeniu ww. terminu, to jest to skuteczne na koniec następnego okresu ochrony ubezpieczeniowej. Oświadczenie o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia Ubezpieczony może złożyć Ubezpieczającemu w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej. W przypadku składania oświadczenia o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Niezależnie od postanowień ust. 3, Ubezpieczony może wystąpić z Umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym, w terminie 30 dni od daty uruchomienia Kredytu dla klientów ubiegających się o Kredyt albo od daty podpisania potwierdzenia przystąpienia do Umowy ubezpieczenia dla klientów posiadających aktywny Kredyt, bez ponoszenia kosztów ochrony. Oświadczenie o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia Ubezpieczony może złożyć Ubezpieczającemu w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej. W przypadku składania oświadczenia o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. Wygaśnięcie ochrony ubezpieczeniowej w sytuacjach określonych w § 10 SWU, nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku opłacenia składki, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2 pkt 6 oraz § 11 ust. 3 i 4 SWU, za okres, w którym Generali udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

## 16. Zasady i tryb zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego

W przypadku powstania szkody Ubezpieczony obowiązany jest do:

- 1) podjęcia w ramach swoich możliwości wszelkich działań mających na celu ograniczenie rozmiaru szkody i zapobieżenie powiększenia się jej rozmiaru,
- 2) bezzwłocznego powiadomienia policji, administracji o powstaniu szkody, jeśli powstała ona w okolicznościach wskazujących na popełnienie przestępstwa,
- 3) niezwłocznego powiadomienia Generali o powstaniu szkody, najpóźniej w ciągu 7 dni od jej powstania, lub od powzięcia informacji o jej powstaniu; Zgłoszenia szkody można dokonać w następujący sposób:
  - a) Zgłoszenie drogą listowną na adres: Departament Likwidacji Szkód, Generali TU S.A., ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa
  - b) Zgłoszenie drogą telefoniczną pod numerem telefonu: 913913 913
  - c) Zgłoszenie drogą internetową: [www.generali.pl](http://www.generali.pl) lub pocztą elektroniczną [centrumklienta@generali.pl](mailto:centrumklienta@generali.pl)
  - d) Zgłoszenie bezpośrednio w placówce terenowej Generali.
- 4) złożenia w ciągu 14 dni od daty powiadomienia o powstaniu szkody rachunku strat lub innych dokumentów uzasadniających wysokość roszczenia,

- 5) umożliwienia Generali ustalenia przyczyny powstania szkody oraz jej rozmiaru w celu określenia wysokości należnego odszkodowania
- 6) niezmieniania, po powstaniu szkody, bez uzgodnienia z Generali, mającego miejsce stanu rzeczy, dopóki nie zostanie ona potwierdzona; w przypadku, jeśli istnieje konieczność zmiany stanu rzeczy w interesie publicznym lub w celu zmniejszenia skutków szkody, Ubezpieczony obowiązany jest do dostarczenia dowodów świadczących o rozmiarze szkody, w postaci raportów policji lub innych organów dochodzeniowych, zdjęć lub nagrań wideo; jeżeli istnieje konieczność powiadomienia policji o zaistnieniu szkody zgodnie z pkt. 2, to Ubezpieczony nie powinien zmieniać stanu rzeczy w miejscu zdarzenia, aż do zakończenia wizji lokalnej przeprowadzanej przez policję lub inny organ dochodzeniowy,
- 7) zawiadomienia Generali o zawartych w tym czasie innych umowach ubezpieczenia, dotyczących tego samego przedmiotu ubezpieczenia,
- 8) Zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia losowego mogą zgłosić również spadkobiercy Ubezpieczonego. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z Umowy ubezpieczenia.

## 17. Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania skarg i zażaleń – Reklamacje

1. Zawiadomienia lub oświadczenia składane przez strony umowy powinny być dokonane w formie pisemnej, jeśli nie zastrzeżono inaczej.
2. Będący osobą fizyczną Ubezpieczony, Uprawniony oraz inna osoba upoważniona do otrzymania odszkodowania lub świadczenia („Klient”) może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Generali lub Bank, w tym skargi i zażalenia („Reklamacje”). Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.
3. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) Do Generali w formie:
    - a) pisemnej – osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa, ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce podmiotu rynku finansowego, obsługującej Klientów.
  - 2) Do Banku w formie:
    - a) pisemnej – złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres: Citi Handlowy, Departament Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleiszowska 6, 01-249 Warszawa
    - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
    - c) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem”
4. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie Reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
5. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta. Na wniosek Klienta Generali lub Bank potwierdzi wpływ reklamacji pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
6. Generali oraz Bank rozpatrują 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, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie Reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Generali lub Bank poinformuje Klienta 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.
7. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w postaci papierowej. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
8. 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.
9. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane na wniosek Klienta w trybie pozasądowym, zgodnie z regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, bądź począwszy od 1 stycznia 2016 r. przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
10. Inne osoby niż wymienione w ust. 2 mogą składać Reklamacje w formie i na zasadach wskazanych w ust. 2-4 powyżej. Reklamacje te są rozpatrywane na zasadach i w terminach określonych w ust. 5-6 powyżej, z zastrzeżeniem że Generali lub Bank informują zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji w sposób uzgodniony z tą osobą.
11. W przypadku złożenia Reklamacji do Banku, na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
12. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Generali lub Banku do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów, Rzecznika Finansowego oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
13. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy ubezpieczenia do której zastosowanie mają niniejsze SWU można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub innego uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

## 18. Opodatkowanie świadczeń

Wszelkie zobowiązania podatkowe związane z Umową ubezpieczenia powinny być uiszczane zgodnie z prawem podatkowym obowiązującym w chwili powstania obowiązku podatkowego. W dacie wejścia w życie SWU są to przepisy dotyczące podatków dochodowych od osób fizycznych i prawnych, tj. Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych i Ustawa z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych.

## 19. Wpływ ubezpieczenia na dostępność produktów bankowych

Ubezpieczenie jest dobrowolne i nie wpływa na dostępność produktów bankowych oferowanych przez Bank.

Ubezpieczenie nieruchomości jest jedną z form wymaganego przez Bank zabezpieczenia Kredytu, a przystąpienie do Ubezpieczenia nieruchomości, którego dotyczy niniejsza Karta Produktu może wypełniać obowiązek dostarczenia tego zabezpieczenia.

Istnieje możliwość wyboru innego zakładu ubezpieczeń niż współpracujący z Bankiem, o ile polisa spełnia minimalny akceptowany zakres ochrony, który Bank uznaje za wystarczający do zabezpieczenia swoich roszczeń, który określony jest w Regulaminie Kredytu Mieszkaniowego i Pożyczki Hipotecznej w Banku Handlowym w Warszawie S.A.

## 20. Dostęp przez Klienta do dodatkowych informacji

Dodatkowe informacje o warunkach ubezpieczenia, Klient może uzyskać na stronie internetowej Banku [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) oraz u uprawnionych przedstawicieli Banku w oddziałach Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz na infolinii Banku pod numerem (+48) 22 692 24 84 (koszt połączenia wg aktualnej taryfy operatora) lub 801 32 2484 (koszt połączenia: cena 1 impulsu + VAT wg taryfy operatora za każde rozpoczęte 3 minuty), pod warunkiem, że Ubezpieczony posiada możliwość korzystania z CitiPhone (opłata zgodna z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji stosowaną przez Bank).

Ubezpieczony może żądać od Ubezpieczyciela informacji o postanowieniach zawartej umowy oraz szczególnych warunków ubezpieczenia w zakresie, w jakim dotyczą jego praw i obowiązków.

## 21. Inne ważne informacje

Ubezpieczenie nieruchomości nie jest zobowiązaniem, ani nie jest gwarantowane przez Bank Handlowy w Warszawie S.A.. żaden z podmiotów powiązanych lub zależnych ani przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

Szczegółowe informacje o ubezpieczeniu, w tym o prawach i obowiązkach Ubezpieczonego zawarte są w: Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia Mieszkań i Budynków Mieszkalnych dla Kredytobiorców Banku przyjętych Uchwałą Zarządu Generali T.U. S.A., które weszły w życie z dniem 03.04.2023 r.