

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin niniejszy określa rodzaje i zakres usług świadczonych przez Towarzystwo drogą elektroniczną, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin zawiera również informacje, które Towarzystwo zobowiązane jest przekazać Użytkownikowi zainteresowanemu zawarciem umowy ubezpieczenia w wykonaniu obowiązków wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U Nr 22, poz. 271 ze zm.).
3. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej (dostępnej w domenie www.mBank.pl) i telefonu – Infolinia.
4. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej mBank.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem do świadczenia przez Towarzystwo usług drogą elektroniczną zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 22 maja 2003r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 124, poz. 1151 ze zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U Nr 22, poz. 271 ze zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.).
6. Zakazane jest przesyłanie przez Użytkownika do Towarzystwa informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerów.

§ 2

Dane Towarzystwa

1. Nazwa Towarzystwa brzmi: BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
2. Adres siedziby Towarzystwa: ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa.
3. Towarzystwo zostało zarejestrowane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: KRS 0000271543.
4. Towarzystwo uzyskało zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej oraz działalności reasekuracyjnej decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19.12.2006r. nr NU/DPL/401/41/58/06/WR oraz decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19.08.2009r. nr DNS/602/121/17/08/09/RC.
5. REGON: 140806789, NIP: 1070006155.

6. Adres poczty elektronicznej: bok@breubezpieczenia.pl

§ 3

Definicje

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

1. **Infolinia** – telefoniczny kanał informowania i obsługi Klientów mBanku.
2. **Kalkulator składki** – aplikacja udostępniona w ramach serwisu w celu umożliwienia Użytkownikowi wykonania Kwotacji bez możliwości zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. **Konsultant** – osoba obsługująca Infolinię.
4. **Kwotacja** – kalkulacja wysokości składki dokonana na podstawie danych wprowadzonych przez Użytkownika do Wniosku o ubezpieczenie lub Kalkulatora składki.
5. **mBank** – BRE Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 18
6. **mTransfer** – usługa przelewu dokonywana po zalogowaniu do systemu transakcyjnego mBanku.
7. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń oferowanych przez Towarzystwo, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia.
8. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
9. **Serwis** – system aplikacji internetowych udostępnionych w domenie www.mbank.pl, służących Użytkownikowi do korzystania z Usług.
10. **Towarzystwo** – BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
11. **Ubezpieczenie dobrowolne** – ubezpieczenie, w którym decyzja o zawarciu umowy z zakładem ubezpieczeń jest w pełni zależna od swobodnej oceny i woli osoby zainteresowanej ochroną ubezpieczeniową. Ubezpieczeniem dobrowolnym jest np. ubezpieczenie Autocasco, ubezpieczenie turystyczne, ubezpieczenia domów i mieszkań.
12. **Ubezpieczenie obowiązkowe** - ustalony przepisami prawa rodzaj ubezpieczenia, w zakresie którego istnieje obowiązek zawarcia odpowiednich umów ubezpieczenia. Ubezpieczeniem obowiązkowym jest m.in. ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów.
13. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem.
14. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Towarzystwo określone w § 4 Regulaminu.
15. **Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych** - ustawa z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 ze zm.).
16. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu i usług w nim udostępnionych.
17. **Wniosek o ubezpieczenie** - aplikacja udostępniona w ramach serwisu jedynie po zalogowaniu do internetowego systemu transakcyjnego mBanku, w celu umożliwienia Użytkownikowi

wykonania Kwotacji i zawarcia Umowy ubezpieczenia. Wniosek o ubezpieczenie ma formę elektroniczną.

§ 4

Rodzaje i zakres Usług .

Towarzystwo świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:

- 1) udostępnienie informacji o oferowanych ubezpieczeniach,
- 2) wykonanie kalkulacji składki (Kwotacji), o której mowa w § 7 ust.4,
- 3) zapisanie elektronicznego wniosku o ubezpieczenie, o którym mowa w § 10,
- 4) zawarcie Umowy ubezpieczenia, o której mowa w § 7,
- 5) pomoc w korzystaniu z serwisu internetowego,
- 6) udostępnienie formularza o zamówienie rozmowy z Konsultantem Infolinii – „Supermarket Ubezpieczeń – wniosek kontaktowy”, o którym mowa w § 12.

§ 5

Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z serwisu za pośrednictwem strony www wymagane są:
 - a) Przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) - Internet Explorer w wersji 6 i wyższych lub Firefox wersja 2.0 lub wyższej,
 - b) Włączona obsługa JavaScript i Cookies,
 - c) Minimalna rozdzielczość dla aplikacji: 800x600, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa.
2. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
3. Wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem. W takim przypadku Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Użytkownika.
4. Ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego/poprzedniego okna możliwe jest tylko przy użyciu przycisków funkcyjnych aplikacji. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej nastąpi automatyczne wygaśnięcie sesji.
5. Dane przesyłane przy użyciu aplikacji Kalkulator składki są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
6. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii odbywa się za pośrednictwem telefonu.

§ 6

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług.

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług za pośrednictwem serwisu dostępnego w domenie www.mbank.pl jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i zawarciem umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Użytkownik w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Usług, wówczas umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą opuszczenia witryny.
2. Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy ubezpieczenia oraz czynności techniczne składające się na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia określają § 7-9 poniżej.

§ 7

Informacje o procesie zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, w tym o czynnościach technicznych składających się na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia.

1. Zawarcie Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną umożliwiające jest jedynie Użytkownikom mBanku posiadającym eKONTO.
2. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, w tym: opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ubezpieczeniem, sposób ustalania wysokości należnego odszkodowania określone są w OWU, stanowiących podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz dla umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych określone są w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych. Tekst ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych i OWU są udostępnione nieodpłatnie w serwisie dostępnym w domenie www.mBank.pl w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres wskazany we wniosku o ubezpieczenie. Minimalny okres na jaki można zawrzeć Umowę ubezpieczenia jest określony w postanowieniach OWU, na podstawie których Umowa ubezpieczenia jest zawierana oraz we wniosku o ubezpieczenie. Dla umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych umowa jest zawierana na okres 12 miesięcy, chyba że przepisy Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych przewidują możliwość zawarcia umowy na okres krótszy.
4. Wniosek o ubezpieczenie można wypełnić wyłącznie w serwisie dostępnym w domenie www.mBanku, po zalogowaniu do internetowego systemu transakcyjnego i wybraniu zakładki „Wnioski”. Po wybraniu wniosku o zawarcie określonej Umowy ubezpieczenia, Użytkownik wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do Kwotacji i zawarcia Umowy. Użytkownik wskazuje przedmiot i zakres ubezpieczenia oraz wprowadza inne dane wymagane przez Towarzystwo. Na podstawie informacji podanych przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie, system informatyczny wylicza wysokość składki na podstawie obowiązującej w danym czasie taryfy składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji.
5. W trakcie wypełniania Wniosku o ubezpieczenie dane podlegają walidacji na bieżąco (Użytkownik jest na bieżąco informowany o nieprawidłowościach, które są możliwe do zidentyfikowania przez system informatyczny w wypełnianiu pól wniosku poprzez stosowne komunikaty). Przed ostatecznym złożeniem wniosku Użytkownik otrzymuje podsumowanie treści wypełnionego Wniosku o ubezpieczenie wraz z możliwością modyfikacji danych, które jego zdaniem zostały podane nieprawidłowo.
6. Użytkownik jest zobowiązany przedstawić we Wniosku o ubezpieczenie prawidłowe dane, o które zapytywało Towarzystwo. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne wypełnienie danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
7. Podczas wypełniania Wniosku o ubezpieczenie istnieje możliwość skorzystania z pomocy kontekstowej, zawierającej wyjaśnienie lub podpowiedź jak wypełnić dane pole, która uruchamia się po kliknięciu na znak zapytania. Pomoc kontekstowa zawiera wyjaśnienia pojęć używanych w OWU, podpowiedzi gdzie należy szukać informacji niezbędnych do wypełnienia poszczególnych pól, objaśnienia skrótów nazw stosowanych we Wniosku o ubezpieczenie.
8. Przed akceptacją Wniosku o ubezpieczenie system wymaga potwierdzenia zapoznania się z treścią danych podanych we Wniosku o ubezpieczenie oraz ich akceptacji.
9. Płatność składki ubezpieczeniowej może być: jednorazowa, półroczna, kwartalna lub miesięczna w zależności od dyspozycji Użytkownika.

10. W przypadku rozłożenia płatności składki na raty pobierana jest dodatkowa opłata w wysokości wskazanej we Wniosku o ubezpieczenie.
11. Po wyliczeniu składki (Kwotacja) na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia składają się łącznie następujące czynności:
 - a) akceptacja wymaganych przez Towarzystwo oświadczeń dotyczących w szczególności: pobrania treści niniejszego Regulaminu, treści OWU, Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych (w przypadku umów ubezpieczenia OC pojazdów mechanicznych), zgodności ze stanem faktycznym informacji podanych we Wniosku o ubezpieczenie, zgody na przetwarzanie danych osobowych, upoważnienia do pobierania rat składki z rachunku eKONTO Użytkownika,
 - b) kliknięcie przycisku „ZŁÓŻ WNIOSEK”,
 - c) opłacenie składki lub jej pierwszej raty przez Użytkownika przy pomocy mTransferu z rachunku eKONTO Użytkownika.
12. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje poprzez kliknięcie przycisku „Złóż wniosek” oraz dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej z eKONTA za pomocą mTransferu. Płatność potwierdzana jest poprzez wprowadzenie hasła jednorazowego lub kodu SMS, zgodnie z procedurami stosowanymi przez mBank.
13. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta po wykonaniu czynności opisanych powyżej w ust. 4, 5, 8, 11 i 12 podczas obowiązywania bieżącej sesji połączenia z internetowym systemem transakcyjnym mBanku i Wnioskiem o ubezpieczenie.
14. Wyliczona składka jest wiążąca dla podanych przez Użytkownika danych we Wniosku o ubezpieczenie, jeżeli Użytkownik wybierze opcję „Złóż wniosek” oraz dokona płatności składki poprzez mTransfer podczas obowiązywania bieżącej sesji połączenia z systemem transakcyjnym mBanku i Wnioskiem o ubezpieczenie. Wykonanie powyższych czynności skutkuje zawarciem Umowy ubezpieczenia .
15. Polisa potwierdzająca zawarcie Umowy ubezpieczenia jest wysyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie.

§ 8

Postanowienia dodatkowe dotyczące zawierania Umowy ubezpieczenia przez telefon.

1. Przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia przez telefon, po identyfikacji Klienta i wybraniu Wniosku o ubezpieczenie, Konsultant wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do Kwotacji podane w rozmowie telefonicznej przez Użytkownika. Na podstawie podanych informacji system informatyczny wylicza składkę zgodnie z obowiązującą taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji (Kwotacja).
2. Po dokonaniu Kwotacji na dalszą procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia składają się łącznie następujące czynności:
 - a) akceptacja przez Użytkownika wymaganych przez Towarzystwo oświadczeń, o których mowa w § 7 ust. 11 pkt. a powyżej, następuje po odczytaniu treści oświadczeń przez Konsultanta i potwierdzeniu zgody Użytkownika,
 - b) opłacenie składki lub jej pierwszej raty następuje po uzyskaniu zgody od Użytkownika na pobranie składki za ubezpieczenie z jego eKONTA za pomocą Konsultanta.

§ 9

Prawo odstąpienia od zawartej Umowy ubezpieczenia

1. Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od zawartej Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 12-13 (tj. od dnia złożenia wniosku i opłacenia składki lub jej pierwszej raty). Użytkownik informowany jest o zawarciu umowy w chwili jej zawarcia poprzez umieszczenie stosownego komunikatu we Wniosku o ubezpieczenie lub w momencie przekazania informacji o zawarciu Umowy ubezpieczenia przez Konsultanta.
2. W przypadku **Ubezpieczeń dobrowolnych** oświadczenie woli o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia może być skierowane do Towarzystwa w następujący sposób:
 - a) pisemne oświadczenie woli, potwierdzone własnoręcznym podpisem, przesłane na adres Towarzystwa: ul. Ks.I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa,
 - b) wiadomość elektroniczna z oświadczeniem woli w postaci elektronicznej opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu,
 - c) fax przesłany na numer Biura Obsługi Użytkownika Towarzystwa: +48 22 444 70 70,
 - d) skan lub zdjęcie podpisanego oświadczenia woli przesłane mailem na adres Biura Obsługi Użytkownika Towarzystwa: bok@breubezpieczenia.pl.
2. W przypadku **Ubezpieczeń obowiązkowych OC posiadaczy pojazdów mechanicznych** oświadczenie woli dotyczące odstąpienia od umowy należy kierować do Towarzystwa wyłącznie w następujący sposób:
 - a) pisemne oświadczenie woli, potwierdzone własnoręcznym podpisem, przesłane na adres Towarzystwa: ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa,
 - b) wiadomość elektroniczna z oświadczeniem woli w postaci elektronicznej opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
3. Prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia nie przysługuje w przypadku zawarcia umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zostały zawarte na okres krótszy niż 30 dni.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie wskazanym w § 9 ust. 1, Umowa uważana jest za niezawartą, a Użytkownik i Towarzystwo zwolnieni są ze wszelkich zobowiązań z niej wynikających.
5. W odniesieniu do Umów ubezpieczeń dobrowolnych, jeżeli odstąpienie od Umowy ubezpieczenia miało miejsce po rozpoczęciu się ochrony z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia, Towarzystwu należna będzie składka za każdy dzień udzielonej ochrony ubezpieczeniowej. Składka ta liczona będzie proporcjonalnie do okresu, na jaki została zawarta Umowa ubezpieczenia.
6. W razie odstąpienia od Umów obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych Towarzystwo dokonuje zwrotu całości wpłaconej przez Użytkownika składki.

§ 10

Zapisanie elektronicznego wniosku o ubezpieczenie

1. W przypadku, gdy Użytkownik nie ma zamiaru zawarcia Umowy ubezpieczenia podczas danej sesji, istnieje możliwość zapisania informacji podanych przez Użytkownika podczas wypełniania Wniosku o ubezpieczenie i zawarcia Umowy ubezpieczenia w innym terminie.
2. Wniosek o ubezpieczenie z zapisanymi informacjami będzie dostępny w systemie transakcyjnym mBanku przez 30 dni od daty jego wypełnienia. W tym okresie Użytkownik może dokonać zmian we wniosku oraz zawrzeć Umowę ubezpieczenia w wybranym przez siebie terminie, jednakże na warunkach i zgodnie z taryfą składek obowiązujących na dzień złożenia

wniosku i opłacenia składki. Wysokość składki płatnej z tytułu Umowy ubezpieczenia zostanie skalkulowana ponownie zgodnie z obowiązującą w danym czasie taryfą składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji.

3. Po upływie 30 dni od wypełnienia i zapisania Wniosku o ubezpieczenie zostaje on usunięty z internetowego systemu transakcyjnego mBanku, jeżeli w tym czasie nie zawarto na jego podstawie Umowy ubezpieczenia.
4. W przypadku zapisania Wniosku o ubezpieczenie (samodzielnie lub przez Konsultanta podczas rozmowy telefonicznej) Użytkownik w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia w terminie późniejszym powinien wykonać łącznie następujące czynności:
 - a) zalogować się do internetowego systemu transakcyjnego mBanku, wybrać zakładkę „Wnioski” i otworzyć zapisany Wniosek o ubezpieczenie,
 - b) przejść przez cały Wniosek o ubezpieczenie, weryfikując wprowadzone dane,
 - c) wykonać czynności jak przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia przez Internet, o których mowa w § 7 ust. 11.

§ 11

Informacje dodatkowe dotyczące Umowy ubezpieczenia.

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana w języku polskim. Język polski jest stosowany w relacjach z Użytkownikiem przez cały czas trwania zawartej Umowy ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawarta zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, do jej zawarcia, jak również do jej wykonywania.
3. Podanie adresu poczty elektronicznej Użytkownika jest niezbędne do zawarcia i wykonania zawartej Umowy ubezpieczenia.
4. Przy zawieraniu i obsłudze Umowy ubezpieczenia uczestniczą następujące podmioty:
 - a. BENEFIA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (01-793) przy ul. ul. Rydygiera 21A oraz HDI Asekuracja TU S.A. z siedzibą w Warszawie (01-231) przy ul. Płockiej 11/13 – ubezpieczyciele w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w koasekuracji z Towarzystwem,
 - b. mBank - BRE Bank S.A.– udostępnia serwis internetowy pod adresem www.mBank.pl, przy internetowej sprzedaży ubezpieczeń,
 - c. BRE Ubezpieczenia sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-963) przy ul. Ks. I. Skorupki 5 – agent transferowy Towarzystwa, udostępnia system do obsługi Umów ubezpieczenia, zapewnia wsparcie techniczne w zakresie obsługi ubezpieczeń,
 - d. Aspiro Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (90-368), przy al. Piłsudskiego 3 - agent ubezpieczeniowy.
5. Istotą zawartej Umowy ubezpieczenia jest zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z postanowieniami OWU, a w przypadku ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zgodnie z Ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych, oraz wypłata odszkodowania/świadczenia w razie zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
6. W zakresie opodatkowania świadczeń/odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
7. Umowy ubezpieczenia zostają utrwalone i zabezpieczone zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 31 października 2003r. w sprawie szczegółowych zasad tworzenia, utrwalania, przechowywania i zabezpieczania dokumentów związanych z zawieraniem i

wykonywaniem umów ubezpieczenia (Dz. U. Nr 193, poz. 1889) oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).

8. Treść Umowy ubezpieczenia stanowią: Wniosek o ubezpieczenie, OWU, na podstawie których zawarta jest dana Umowa ubezpieczenia, Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych (w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych), polisa/-y potwierdzające zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz niniejszy Regulamin.
9. Treść OWU, Ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz Regulaminu są udostępnione nieodpłatnie na stronie internetowej www.mBank.pl, a także we Wniosku o ubezpieczenie w formie umożliwiającej ich pobranie, utwalenie i wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z ich treścią. Polisa potwierdzająca zawarcie umowy jest wysyłana na adres e-mail podany przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie. Użytkownik może w każdej chwili żądać od Towarzystwa udostępnienia treści Wniosku, kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta Towarzystwa na adres wskazany w § 2 ust.2.

§ 12

Formularz zamówienia rozmowy z Konsultantem.

1. W celu zapoznania się z wysokością składki ubezpieczeniowej, która byłaby należna w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia, można również złożyć formularz zamówienia rozmowy o nazwie „Supermarket Ubezpieczeń – wniosek kontaktowy” dostępny w serwisie www.mBank.pl.
2. Konsultant po oddzwonieniu do Użytkownika wyliczy składkę ubezpieczeniową na podstawie informacji udzielonych przez Użytkownika oraz obowiązującej taryfy składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji.

§ 13

Postępowanie reklamacyjne.

1. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług przez Towarzystwo, w tym zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia należy składać:
 - a. pisemnie na adres Towarzystwa wskazany w § 2 ust. 2 lub
 - b. drogą mailową na adres bok@breubezpieczenia.pl lub
 - c. faxem na numer (+48) 22 444 70 70 lub
 - d. za pośrednictwem mBanku kontaktując się z Infolinią pod numerami telefonów 0 801 300 800 lub (+48) 42 6 300 800.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane: imię i nazwisko Użytkownika, numer Wniosku o ubezpieczenie lub numer polisy (jeżeli Umowa ubezpieczenia została zawarta), opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się z decyzjami BRE Ubezpieczenia co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub wysokości świadczenia albo odszkodowania, bądź chciałby złożyć skargę lub zażalenie związane z zawarciem Umowy lub jej wykonaniem, może on wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, skierowanym do Zarządu BRE Ubezpieczenia.
4. Wnioski, skargi lub zażalenia, o których mowa w ust. 3 powyżej zostaną rozpatrzone w ciągu 30 dni od daty wpływu do BRE Ubezpieczenia. Towarzystwo podejmie działania mające na celu wyjaśnienie sprawy lub usunięcie problemu. O rezultacie rozpatrzenia wniosku Towarzystwo poinformuje Użytkownika pisemnie, telefonicznie lub w formie elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub we Wniosku o ubezpieczenie.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Towarzystwo zastrzega sobie prawo do zmian w powyższym Regulaminie w dowolnym terminie.
2. Zmiany w Regulaminie będą udostępniane Użytkownikowi poprzez ich umieszczenie w serwisie internetowym www.mBank.pl.
3. Wszelkie spory wynikające z Umowy ubezpieczenia mogą być rozpatrywane przez sąd właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
4. Towarzystwo dopuszcza możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawartych Umów ubezpieczenia przed sądem polubownym, utworzonym przy Rzeczniku Ubezpieczonych - Al. Jerozolimskie 44, 00-024 Warszawa. W tym celu należy skierować do Towarzystwa stosowne zapytanie z prośbą o wyrażenie zgody.
5. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny jest instytucją, do której zadań należy zaspokajanie roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na zasadach i w granicach określonych w Ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych.
6. Towarzystwo jako członek Polskiej Izby Ubezpieczeń przyjęło Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych – [pobierz treść](#).
7. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. nr BRE-TU/2010/10/1/5 z dnia 4.10.2010 r. i obowiązuje od dnia 18.10.2010 r. zastępując Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną z dnia 23.11.2009r.

Informacja Prawna

W związku z wejściem w życie *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* od 11 października 2015 r. ulegają zmianie zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego.

1. W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnosić Reklamacje. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. Reklamacje można składać w następujący sposób:
 - Towarzystwu BRE Ubezpieczenia TUiR S.A.:
 - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu +48 22 444 70 00 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa,
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: serwis@axaubezpieczenia.pl
 - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – BRE Ubezpieczenia TUiR S.A. w Warszawie, ul. Ks. I. Skorupki 5, albo
 - drogą pocztową na adres:
BRE Ubezpieczenia TUiR S.A.
Ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
4. Odpowiedź Towarzystwa na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
6. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
7. Odpowiedzi na Reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
9. Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa wyrażonym w odpowiedzi na Reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca Reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Towarzystwu tj. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej poniżej:
 - do 31 grudnia 2015 r.
Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
 - od 1 stycznia 2016 r.
Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub 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.
10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Od listopada 2013 r. zmienia się nazwa firmy i skrót Banku z „BRE Bank Spółka Akcyjna“ i „BRE Bank S.A.“ na „mBank Spółka Akcyjna“ oraz „mBank S.A.“ Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.

Z dniem 1 grudnia 2015 r. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna zmieniło nazwę na AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, w skrócie AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. Zmianie uległ także adres siedziby Towarzystwa na ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Aktualnie kapitał zakładowy wynosi 15 941 177,00 zł (wpłacony w całości). Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.