



## Karta Produktu

### Ubezpieczenia zakupu towaru poprzez mTransfer

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu zakupu towaru poprzez mTransfer oferowanego dla posiadaczy rachunków otwartych i prowadzonych przez mBank S.A.. Karta Produktu nie jest elementem Umowy Ubezpieczenia ani materiałem marketingowym. Karta Produktu została przygotowana przez AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. we współpracy z mBank S.A. na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie Bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie i pomóc klientowi w zrozumieniu cech produktu.

**Przeczytaj uważnie ten dokument, abyś wiedział jakie są cechy produktu, jakie korzyści daje Ci to ubezpieczenie oraz jakie obowiązki są z nim związane.**

Decyzję o zawarciu/przystąpieniu do Umowy Ubezpieczenia podejmij po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z Ogólnymi Warunkami ubezpieczenia, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.

#### 1. Ubezpieczyciel:

- AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.

#### 2. Ubezpieczony:

- Posiadacz rachunku zawierający Umowę Ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składki; Ubezpieczającym jest w niniejszej Umowie Ubezpieczenia jednocześnie Ubezpieczonym, na rzecz którego AXA Ubezpieczenia udziela ochrony ubezpieczeniowej.

#### 3. Rola Banku:

- mBank jest w tej umowie agentem ubezpieczeniowym.
- mBank z tytułu wykonywania czynności agencyjnych pobiera wynagrodzenie.

#### 4. Umowa Ubezpieczenia:

- Umowa jest zawierana zgodnie z zakresem określonym przez Ubezpieczającego we wniosku o ubezpieczenie.

#### 5. Informacje podstawowe o Umowie Ubezpieczenia:

##### a) Warunki przystąpienia do ubezpieczenia:

- Do ubezpieczenia mogą przystąpić Posiadacze rachunku otwartego i prowadzonego przez mBank, którzy dokonują transakcji zakupu towaru, za którego płatność jest zrealizowana przy pomocy usługi mTransfer.
- Ochroną ubezpieczeniową mogą być objęte transakcje o wartości od 100 zł do 10 000 zł, dokonane przez Ubezpieczającego wyłącznie na terenie RP.

##### b) Cel ubezpieczenia/zakres:

- Zakres ubezpieczenia obejmuje ryzyko niedostarczenia Ubezpieczającemu zamówionego towaru na wskazany w zamówieniu adres, gdy okoliczności niedostarczenia towaru uzasadniają w opinii Ubezpieczającego złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa.

#### 6. Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej:

- Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z dniem realizacji płatności za towar przy pomocy usługi mTransfer, wskazanym w polisie, pod warunkiem opłacenia przez Ubezpieczającego składki ubezpieczeniowej podczas realizacji płatności przy pomocy usługi mTransfer.
- Zawarcie umowy ubezpieczenia jest potwierdzane przez AXA Ubezpieczenia wystawieniem polisy. Polisa jest przesyłana Ubezpieczającemu drogą elektroniczną.

#### 7. Zakończenie ochrony ubezpieczeniowej:

Rozwiązanie Umowy Ubezpieczenia następuje:

- z dniem rezygnacji Ubezpieczającego z zakupu towaru przed jego dostarczeniem,
- z dniem dostarczenia towaru lub z dniem wskazanym w zamówieniu jako przewidywana data dostarczenia towaru.

#### 8. Opłata za ubezpieczenie:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

Składka liczona jest od wartości transakcji (wraz z kosztami wysyłki) dokonanej poprzez mTransfer i zgodnie z obowiązującą taryfą opłat i prowizji banku wynosi odpowiednio:

- 5% transakcji w przypadku kwoty do 1 000 zł
- 3% w przypadku kwoty powyżej 1 000 zł do 10 000 zł.

Składka pobierana jest z chwilą wykonania płatności mTransfer.

#### 9. Suma ubezpieczenia:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- Suma ubezpieczenia jest równa wartości transakcji dokonanej przy pomocy usługi mTransfer, jednak nie więcej niż 10 000 zł

#### 10. Wypłata świadczenia:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- AXA Ubezpieczenia wypłaci Ubezpieczającemu odszkodowanie równe wartości transakcji w przypadku niedostarczenia Ubezpieczającemu zamówionego w ramach transakcji towaru na adres wskazany przez Ubezpieczającego w zamówieniu towaru.

#### 11. Wyłączenia odpowiedzialności:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- 1) AXA Ubezpieczenia nie zawiera umów ubezpieczenia i są wyłączone z odpowiedzialności następujące zakupy:
  - a) usług;
  - b) towarów niedopuszczonych do obrotu na terenie RP zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz towarów nielegalnie wprowadzonych na teren RP, chyba że Ubezpieczający nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar został niedopuszczony do obrotu lub wprowadzony nielegalnie;
  - c) towarów pochodzących z przestępstwa, chyba że Ubezpieczający nie wiedział bądź przy zachowaniu należytej staranności nie mógł się dowiedzieć o tym, że towar pochodził z przestępstwa;
  - d) towarów zakupionych w ramach prowadzonej przez Ubezpieczającego działalności gospodarczej;
  - e) biletów, kartonów, kuponów, doładowania telefonów;
  - f) udziału w zakładach hazardowych;
  - g) towarów w ramach zakupów grupowych;
  - h) środków płatniczych, walut, bonów, czeków, papierów wartościowych, numizmatów;
  - i) metali szlachetnych, dzieł sztuki, antyków;
  - j) towarów spożywczych;
  - k) zwierząt, roślin;
  - l) treści cyfrowych, płatnego dostępu do stron internetowych i zasobów cyfrowych;
  - m) pojazdów silnikowych.
- 2) Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są:
  - a) zdarzenia powstałe podczas transportu towaru pod adres wskazany przez Ubezpieczającego;
  - b) zdarzenia powstałe na skutek celowego działania Ubezpieczającego;
  - c) zdarzenia powstałe na skutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczającego, chyba że wypłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - d) zdarzenia powstałe na skutek błędnie wskazanego przez Ubezpieczającego adresu dostarczenia towaru;

- 3) Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte również szkody wynikłe:
- wskutek wojny, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
  - wskutek trzęsienia ziemi, reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, oddziaływania azbestu lub formaldehydu;
  - z utraty spodziewanego zysku, wynagrodzeń, kar umownych, opóźnień.

## 12. Rezygnacja z ubezpieczenia:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- Ubezpieczonemu przysługuje prawo odstąpienia od zawartej Umowy Ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy;
- Prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia nie przysługuje w przypadku zawarcia Umów Ubezpieczenia jeżeli zostały zawarte na okres krótszy niż 30 dni;
- Jeżeli odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia miało miejsce po rozpoczęciu się ochrony, Towarzystwu należna będzie składka za każdy dzień udzielonej ochrony.

## 13. Zgłoszenie szkody:

- W przypadku powstania zdarzenia ubezpieczeniowego prosimy o kontakt z infolinią AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. pod nr tel.: **+48 22 459 10 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) lub prosimy o przesłanie kopii dokumentów, o których mowa poniżej na adres:

**AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.**  
**ul. Chłodna 51,**  
**00-867 Warszawa**

lub drogą elektroniczną na adres:

**likwidacjaszkod@axaubezpieczenia.pl**

Zgłoszenie roszczenia ubezpieczeniowego możesz również dokonać za pośrednictwem mBanku S.A. w jego placówce.

- Zgłoszenie roszczenia o wypłatę odszkodowania powinno zawierać:
  - wniosek o wypłatę odszkodowania zawierający opis okoliczności przebiegu transakcji,
  - kopie zamówienia towaru,
  - potwierdzenie dokonania transakcji z systemu Banku,
  - kopie dokumentacji potwierdzająca podjęte przez Ubezpieczającego działania w ramach postępowania reklamacyjnego wraz z odpowiedzią sprzedawcy, jeżeli miała miejsce,
  - kopie zawiadomienia o podejrzeniu popełnieniu przestępstwa oszustwa złożonego na Policji lub w Prokuraturze,
  - kopie dokumentu potwierdzającego tożsamość Ubezpieczającego,
  - inne wskazane przez Ubezpieczyciela dokumenty niezbędne do potwierdzenia zasadności zgłoszonego roszczenia, o ile dokumenty wskazane pkt. 1) – 6) okażą się niewystarczające, a Ubezpieczyciel nie może uzyskać ich na podstawie posiadanych uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Roszczenie z Umowy ubezpieczenia zgłoś jak najszybciej to możliwe.

## 14. Reklamacje i Skargi:

- W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnosić Reklamację. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do AXA Ubezpieczenia zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA Ubezpieczenia.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce AXA Ubezpieczenia obsługującej klientów, można ją złożyć w następujący sposób:
  - Towarzystwu AXA 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 AXA Ubezpieczenia,
    - w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**
    - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – **AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51**, albo drogą pocztową na adres: **AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. Ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa**
- Reklamacje można składać w Banku w następujący sposób:
  - ustnie – telefonicznie pod nr linii **801 300 800** z telefonów stacjonarnych w Polsce lub **+48 426 300 800** (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) z telefonów stacjonarnych i komórkowych z całego świata albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku,
  - w formie elektronicznej na adres e-mail: **kontakt@mbank.pl**,
  - w formie pisemnej – osobiście w placówce Banku albo drogą pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Banku: **mBank S.A. Wydział Obsługi Klientów Skrytka Pocztaowa 2108, 90-959 Łódź.**
- Odpowiedź AXA Ubezpieczenia na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź w formie elektronicznej zostanie udzielona w przypadku gdy osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację AXA Ubezpieczenia potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
- Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
- W przypadku gdy AXA Ubezpieczenia 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).
- Odpowiedzi na Reklamację AXA Ubezpieczenia udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji, Klient zostanie poinformowany (w ww. terminie) w takiej samej formie w jakiej zostanie udzielona odpowiedź na Reklamację, o przyczynie opóźnień, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem AXA Ubezpieczenia 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 AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej w ust. 10.
- Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania 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.
- Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- AXA Ubezpieczenia oraz Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).