

# karta produktu ubezpieczenia Bezpieczne płatności i zakupy on-line



To materiał wyłącznie informacyjny. Nie stanowi wzorca umowy ani jej części. Nie jest także materiałem marketingowym. Kartę produktu przygotowaliśmy na podstawie Rekomendacji U, która dotyczy dobrych praktyk Bancassurance. Rekomendację U wydała Komisja Nadzoru Finansowego 24 czerwca 2014 r.

## Ważne pojęcia

<b>My</b>	mBank S.A. (w roli agenta ubezpieczeniowego)
<b>Ty</b>	klient w wieku 18–85 lat, który: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mieszka na stałe w Polsce</li> <li>▪ ma rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w mBanku S.A.</li> <li>▪ składa wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia</li> </ul>
<b>Ubezpieczyciel</b>	UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., z którym zawierasz umowę
<b>OWU</b>	Ogólne warunki ubezpieczenia „Bezpieczne płatności i zakupy on-line” Indeks BPZ/2022/05
<b>Miesiąc okresu ubezpieczenia</b>	miesiąc rozpoczynający się w dniu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, wskazany w polisie i trwający do dnia poprzedzającego rozpoczęcie kolejnego miesiąca ochrony. Kolejny miesiąc okresu ubezpieczenia rozpoczyna się w tym samym dniu co dzień rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej każdego kolejnego miesiąca, a jeżeli nie ma takiego dnia w danym miesiącu – w ostatnim dniu tego miesiąca
<b>Nieuprawnione transakcje</b>	to użycie Twojej karty wydanej przez mBank, utraconej przez Ciebie (tj. skradzionej lub zagubionej) albo danych z karty albo wykonanie Transakcji BLIK za pośrednictwem mBanku, albo wykonanie przelewu zleconego przez internet z Twojego rachunku w mBanku, dokonane bez Twojej wiedzy i zgody przez osobę do tego nieuprawnioną, powodujące zmianę salda rachunku bankowego

## Co obejmuje ubezpieczenie?

<b>Ubezpieczenie zakupionego towaru</b>	bezpośrednie straty finansowe, jakie poniosłeś wskutek transakcji zakupu towaru z prawem do zwrotu, które zrealizowałeś za pośrednictwem mBanku, jeśli: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) towar nie dotarł na podany przez Ciebie adres, a sprzedawca lub przewoźnik uchyla się od odpowiedzialności,</li> <li>b) zamówienie było niekompletne lub uszkodzone, a sprzedawca lub przewoźnik uchylają się od odpowiedzialności za niekompletność towaru lub jego uszkodzenie, pod warunkiem, że niezwłocznie zgłosiłeś wadę sprzedawcy lub przewoźnikowi,</li> <li>c) otrzymałeś atrapę lub podróbkę zamówionego towaru</li> </ol>
<b>Ubezpieczenie użycia środków płatniczych</b>	straty finansowe, które poniosłeś na skutek Nieuprawnionych transakcji
<b>Ubezpieczenie ochrony prawnej</b>	zapewniamy infolinię prawną i reprezentację prawną, jeśli: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) nie otrzymałeś zakupów ze sklepu internetowego lub zakupy dostarczono wadliwie albo niezgodnie z zamówieniem, oraz</li> <li>b) za zakupy płaciłeś ze swojego rachunku w mBanku – za pomocą karty lub jej danych, transakcji BLIKA lub przelewu zleconego przez internet</li> </ol>

Jeśli roszczenie będzie udokumentowane rachunkami walutowymi wysokość szkody będzie obliczana na podstawie średniego kursu NBP obowiązującego w dniu wystąpienia zdarzenia.

## Sumy ubezpieczenia

Ubezpieczenie oferujemy w jednym wariantcie z następującymi sumami ubezpieczenia:

	Suma ubezpieczenia	Limity zdarzeń
<b>Ubezpieczenie zakupionego towaru</b>	10 000 zł	4 razy w roku – w ramach sumy ubezpieczenia na wszystkie zdarzenia (10 000 zł)
<b>Ubezpieczenie użycia środków płatniczych:</b>		
<b>Utrata pieniędzy w wyniku nieautoryzowanych płatności</b>	50 euro na każde zdarzenie w ramach sumy ubezpieczenia 10 000 zł	4 razy w roku – łącznie w ramach sumy ubezpieczenia 10 000 zł
<b>pozostałe przypadki nieuprawnionych transakcji</b>	10 000 zł	
<b>Ubezpieczenie ochrony prawnej</b>	10 000 zł	Dowolna liczba porad – w ramach sumy ubezpieczenia na wszystkie zdarzenia (10 000 zł)

Każde wypłacone odszkodowanie pomniejsza sumę ubezpieczenia. W przypadku transakcji w walucie obcej przeliczymy ją na złotówki na podstawie średniego kursu NBP z dnia zdarzenia.

W przypadku ubezpieczenia zakupionego towaru wypłata odszkodowania zależy od wartości szkody:

Wartość szkody	Wysokość odszkodowania
co najmniej 100 zł	wysokość poniesionej szkody (czyli straty finansowej), ale nie więcej niż suma ubezpieczenia i wartość rynkowa towaru
mniej niż 100 zł	Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania (nie ponosi odpowiedzialności za takie zdarzenia)

### Jak Ubezpieczyciel liczy składkę?

1. Ubezpieczyciel oblicza składkę na podstawie aktualnej taryfy składek za czas swojej odpowiedzialności.
2. Składka zależy od sumy ubezpieczenia, sposobu i częstotliwości płatności składki.
3. Składkę pobierzemy co miesiąc z podanego przez Ciebie rachunku w mBanku. Wysokość i terminy płatności składki znajdziesz w polisie.

### Jak długo trwa ochrona ubezpieczeniowa?

1. Umowa ubezpieczenia trwa 12 miesięcy. Datę rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej znajdziesz w polisie. To dzień, w którym opłacisz pierwszą składkę po złożeniu wniosku. Więcej informacji znajdziesz w OWU (część IV Umowa ubezpieczenia – zawarcie i czas trwania, pkt 2).
2. Twoja umowa ubezpieczenia może się przedłużyć o kolejny 12-miesięczny okres pod warunkiem, że:
  - a) do 20:00 w dniu poprzedzającym dzień przedłużenia umowy ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa nie była zawieszona
  - b) zapłacisz składkę w wysokości i terminie wskazanych w propozycji przedłużenia
  - c) nie ukończysz 85 lat do dnia, w którym ma nastąpić przedłużenie umowy ubezpieczenia
3. Na 20 dni przed końcem okresu ubezpieczenia Ubezpieczyciel prześle Ci:
  - a) propozycję przedłużenia umowy ubezpieczenia o kolejny okres. W propozycji znajdzie się informacja, czy warunki przedłużenia są takie same, czy inne (jeśli inne, powiadomi Cię, co się zmieniło); albo
  - b) informację, że nie przedłużysz z Tobą umowy ubezpieczenia

<b>Start ochrony</b>	Odpowiedzialność Ubezpieczyciela rozpoczyna się od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.
<b>Koniec ochrony</b>	Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wygasa: <ol style="list-style-type: none"><li>a) z dniem, w którym odstąpiłeś od umowy ubezpieczenia</li><li>b) z upływem okresu, na który zawarłeś umowę ubezpieczenia, jeśli nie została przedłużona o kolejny okres</li><li>c) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia, jeśli ją wypowiedziałeś</li><li>d) z końcem okresu, za który zapłaciłeś składkę, jeśli rozwiążesz umowę o wszystkie rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe w mBanku</li><li>e) z upływem 3. miesiąca zawieszenia ochrony ubezpieczeniowej</li><li>f) z dniem Twojej śmierci</li></ol>

### Zawieszenie i wznowienie ochrony ubezpieczeniowej

	Kiedy i jak?	Co to dla Ciebie oznacza?
<b>Zawieszenie ochrony ubezpieczeniowej</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wniosek o zawieszenie ochrony ubezpieczeniowej możesz złożyć w dowolnym momencie w serwisie transakcyjnym mBanku z wyjątkiem ostatniego miesiąca okresu ubezpieczenia. Jeśli złożyłeś wniosek:<ol style="list-style-type: none"><li>a) maksymalnie do godz. 20:00 dzień przed terminem zapłaty kolejnej składki – zawieszenie zacznie się od kolejnego miesiąca ochrony ubezpieczeniowej,</li><li>b) po tym terminie – zawieszenie rozpocznie się od drugiego miesiąca okresu ubezpieczenia, który nastąpi po złożeniu wniosku.</li></ol></li><li>2. Twoją ochronę zawiesimy automatycznie, jeśli nie zapłacisz składki w terminie i nie zapłacisz jej również w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty – zawieszenie rozpocznie się z pierwszym dniem po upływie dodatkowego terminu wyznaczonego do zapłaty.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. mBank nie będzie pobierać składki.</li><li>2. Ubezpieczyciel nie będzie świadczyć ochrony ubezpieczeniowej.</li></ol>
<b>Wznowienie ochrony ubezpieczeniowej</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wniosek o wznowienie ochrony ubezpieczeniowej możesz złożyć w dowolnym momencie w serwisie transakcyjnym. Jeśli złożyłeś wniosek:<ol style="list-style-type: none"><li>a) maksymalnie do godz. 20:00 dzień przed terminem zapłaty kolejnej składki (czyli w dniu, który poprzedza kolejny miesiąc okresu ubezpieczenia) – wznowienie zacznie się od najbliższego miesiąca okresu ubezpieczenia jeśli opłacisz składkę,</li><li>b) po tym terminie – zawieszenie rozpocznie się od kolejnego miesiąca okresu ubezpieczenia, który nastąpi po złożeniu wniosku jeśli opłacisz składkę.</li></ol></li><li>2. Jeśli Twoja ochrona była zawieszona ponieważ nie opłaciłeś składki – wznowienie rozpocznie się od pierwszego dnia miesiąca okresu ubezpieczenia, w którym składka zostanie pobrana z Twojego rachunku bankowego</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. mBank znów będzie pobierać składki,</li><li>2. Ubezpieczyciel ponownie będzie świadczyć ochronę ubezpieczeniową.</li></ol>

Ochrona ubezpieczeniowa w każdym przypadku może być zawieszona maksymalnie na 3 miesiące okresu ubezpieczenia.

## Kiedy i za co Ubezpieczyciel nie odpowiada?

### I. Ubezpieczenie zakupionego towaru:

#### Transakcje za zakupy, które nie są objęte ochroną

1. Usługi (tj. każde świadczenie, które nie stanowi dostawy towaru – a przez towar rozumiemy rzeczy lub ich części),
2. towary z wyłączonym prawem zwrotu (np. zakupy od osób prywatnych),
3. towary, które:
  - a) nie są dopuszczone do obrotu na terenie Polski zgodnie z obowiązującymi przepisami,
  - b) zostały nielegalnie wprowadzone na teren Polski,
  - c) pochodzą z przestępstwachyba, że nie wiedziałeś o tym lub, zachowując należytą staranność, nie mogłeś się o tym dowiedzieć,
4. towary, które kupiłeś z odroczonej terminem płatności (BNPL – Buy now pay later),
5. towary, które kupiłeś w ramach prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej,
6. bilety, karnety, kupony, doładowania telefonów, wirtualne portfele, doładowania gier, platform streamingowych itp.,
7. udział w zakładach hazardowych,
8. towary, które kupiłeś w ramach zakupów grupowych,
9. środki płatnicze, waluty, bony, czek, papiery wartościowe,
10. numizmaty, metale szlachetne, biżuteria, dzieła sztuki, antyki,
11. towary spożywcze,
12. zwierzęta, rośliny,
13. treści cyfrowe, płatny dostęp do stron internetowych i zasobów cyfrowych,
14. pojazdy silnikowe w rozumieniu ustawy z 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym.

#### Zdarzenia, które nie są objęte ochroną:

1. Zdarzenia, które powstały na skutek:
  - a) Twojego celowego działania lub rażącego niedbalstwa, chyba że wypłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
  - b) błędnie wskazanego przez Ciebie adresu dostarczenia towaru.
2. Szkody, które powstały na skutek:
  - a) działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek, świadomego i dobrowolnego Twojego uczestnictwa w aktach przemocy, terroryzmu, chyba, że Twój udział w aktach przemocy, terroryzmu wynikał z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej,
  - b) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka, z wyłączeniem stosowania wyżej wymienionych w terapii zgodnie z zaleceniami lekarskimi,
  - c) masowego skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego,
  - d) z utraty spodziewanego zysku, wynagrodzeń, kar umownych, opóźnień,
  - e) wahań kursów walut, jeżeli otrzymałeś zwrot środków za towar w walucie innej niż PLN.

### II. Ubezpieczenie użycia środków płatniczych

#### Nie są objęte ochroną

1. utraty oprocentowania pieniędzy zgromadzonych na rachunku,
2. należne odsetki od uzgodnionego debetu w ramach Twojego rachunku lub udzielonej Tobie pożyczki,
3. straty, które poniosłeś, ponieważ nie wywiązałeś się z jakichkolwiek płatności, które realizujesz z rachunku w mBanku,
4. straty, które poniosłeś, ponieważ nie zrobiłeś płatności w terminie,
5. innych niż wymienione w punktach 1-4 powyżej wszelkiego rodzaju strat pośrednich,
6. jakiegokolwiek roszczenia, które ktokolwiek do Ciebie skieruje w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

#### Zdarzenia, które nie są objęte ochroną:

1. Ubezpieczyciel nie odpowiada za szkody:
  - a) wyrządzone umyślnie lub wskutek Twojego rażącego niedbalstwa, chyba że w przypadku rażącego niedbalstwa zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
  - b) powstałe ponieważ Ty, Twój pełnomocnik lub użytkownik karty używaliście karty, skorzystaliście z transakcji BLIK niezgodnie z regulaminami dotyczącymi karty lub usług płatniczych obowiązującymi w mBanku,
  - c) powstałe w trakcie popełnienia czynu spełniającego ustawowe znamiona przestępstwa przez Ciebie, Twojego pełnomocnika lub użytkownika karty (tj. upoważnionej przez Ciebie osoby do korzystania z karty), osoby bliskie lub osoby, za które odpowiedzialność ponosisz Ty lub użytkownik karty,
  - d) powstałe w wyniku pozostawienia przez Ciebie lub osobę działającą w Twoim imieniu lub na Twoją rzecz w ogólnodostępnym miejscu publicznym: karty lub danych niezbędnych do realizacji operacji bez użycia fizycznego karty lub danych karty (numeru karty, daty ważności karty oraz kodu CVV2/CVC2) lub urządzenia z dostępem do danych uwierzytelniających transakcje BLIK, telefonu lub inne go urządzenia na którym zainstalowana jest aplikacja mobilna mBanku lub do którego dodana jest podpisana karta płatnicza
  - e) transakcje zrealizowane przy użyciu PIN-u, kodem SMS lub w aplikacji mobilnej, chyba że Ty, Twój pełnomocnik lub użytkownik karty zostaliście zmuszeni do ujawnienia numeru PIN, kodu SMS lub potwierdzenia jej w aplikacji mobilnej na skutek aktu przemocy lub groźby użycia przemocy.
2. Ubezpieczyciel nie odpowiada za:
  - a) uszkodzenia, zmiany lub zniszczenia, a także ograniczenia zakresu funkcjonalności, dostępności lub działania bankowego systemu komputerowego, jeśli zdarzenia te nastąpiły jako rezultat:
    - awarii systemu bankowego mBanku lub
    - ataku „hakerskiego” na system bankowy mBanku lub
  - b) zdarzenia polegające na nieuprawnionych transakcjach zrealizowanych przez sprawcę z przekroczeniem ustalonych przez Ciebie limitów transakcji, o ile przekroczenie tych limitów było możliwe z przyczyn leżących po stronie mBanku,
3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione transakcje, za które odpowiedzialności nie ponosisz Ty na mocy prawa.

Jeżeli w czasie trwania umowy ubezpieczenia okaże się, że Ty, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia został wpisany na listę osób objętych sankcjami gospodarczymi, handlowymi, finansowymi, embargiem (listę sankcyjną) lub listę terrorystów, osób podejrzanych o terroryzm lub członków organizacji terrorystycznych, wprowadzoną przez Radę Bezpieczeństwa Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ), Unię Europejską (UE), Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Polskę, inne kraje lub wynikającą z innych przepisów prawa krajowego, które mają zastosowanie do umowy, lub jest pośrednio lub bezpośrednio kontrolowany przez taką osobę, Ubezpieczyciel podejmie działania wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w tym zamrozi lub nie udostępni środków należnych z umowy ubezpieczenia.

## Co powinieneś zrobić, aby otrzymać świadczenie?

<b>Ubezpieczenie zakupionego towaru</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Użyj dostępnych środków, aby otrzymać zamówiony towar lub zwrot wartości transakcji. Powinieneś m.in. jak najszybciej złożyć reklamację towar u sprzedawcy:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) po bezskutecznym upływie przewidzianego czasu na dostawę lub</li> <li>b) po stwierdzeniu, że otrzymany towar jest niekompletny lub uszkodzony bądź jest atrapą lub podróbką.</li> </ol> </li> <li>2) Zawiadom policję lub prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa.</li> <li>3) Złóż wniosek o odszkodowanie bezpośrednio u Ubezpieczyciela <a href="https://form.uniq.pl/ui/claim/mbank">https://form.uniq.pl/ui/claim/mbank</a>.</li> </ol>
<b>Ubezpieczenie użycia środków płatniczych</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Zawiadom policję lub prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa, kradzieży, kradzieży z włamaniem bądź oszustwa komputerowego lub rozboju.</li> <li>2) Zastrzeż w mBanku kartę jeśli ją utraciłeś, podejrzewasz, że dane z karty zostały utracone lub jeśli zgubiłeś telefon albo inne urządzenie, do którego dodana została karta płatnicza,</li> <li>3) Wyłączyć dostęp do aplikacji mobilnej mBanku jeśli utraciłeś telefon lub inne urządzenie, do którego była podłączona aplikacja mobilna mBanku.</li> <li>4) Złóż wniosek o odszkodowanie bezpośrednio u Ubezpieczyciela <a href="https://form.uniq.pl/ui/claim/mbank">https://form.uniq.pl/ui/claim/mbank</a>.</li> </ol>
<b>Ubezpieczenie ochrony prawnej</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Skontaktuj się z Centrum Pomocy Assistance <a href="tel:225298405">22 529 84 05</a>.</li> <li>2) Jeśli będzie to potrzebne, zaproponuj Ci odpowiedniego zewnętrznego usługodawcę</li> <li>3) Udziel mu pisemnego pełnomocnictwa.</li> <li>4) Dostarcz wszystkie informacje i dokumenty związane ze sprawą.</li> <li>5) Możesz skorzystać ze swojego usługodawcy pod warunkiem, że najpierw otrzymasz na to zgodę Centrum Pomocy Assistance.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) otrzymaj pisemną zgodę Centrum Pomocy Assistance</li> <li>b) zapewnij bieżącą informację o postępach w likwidacji Twojego roszczenia</li> <li>c) powiadamiasz o istotnych krokach, które zamierzacie podjąć.</li> </ol> </li> </ol>

Centrum Pomocy Assistance może obniżyć świadczenie w ramach ubezpieczenia ochrony prawnej, jeśli przez Twoje opóźnienie lub opieszałość wzrosną koszty szkody lub wysokość świadczenia.

## Kiedy możesz odstąpić lub wypowiedzieć umowę ubezpieczenia i co to dla Ciebie oznacza?

<b>Odstąpienie od umowy</b>	<b>Kiedy i jak?</b>	<b>Co to dla Ciebie oznacza?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ w terminie 30 dni od daty jej zawarcia</li> </ul> <p>Jeśli jesteś konsumentem i o prawie odstąpienia nie powiadomiliśmy Cię przed zawarciem umowy, okres 30 dni liczymy od dnia, w którym dowiedziałeś się o tym prawie.</p>	<p>Ochrona wygaśnie z dniem, gdy Ubezpieczyciel otrzyma Twoje oświadczenie. Ubezpieczyciel zwróci Ci całą wpłaconą składkę na rachunek, który wskazałeś w oświadczeniu.</p>
<b>Wypowiedzenie umowy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ w dowolnym momencie</li> </ul>	<p>Jeśli ubezpieczyciel otrzyma od Ciebie wypowiedzenie umowy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) najpóźniej na dwa dni przed terminem zapłaty kolejnej składki – ochrona wygasa z końcem okresu, za który zapłaciłeś składkę,</li> <li>2) dzień przed terminem zapłaty składki lub w dniu zapłaty składki – z końcem następnego miesiąca okresu ubezpieczenia.</li> </ol>

Możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć:

- w systemie transakcyjnym lub aplikacji mBanku (o ile taka funkcja jest dostępna)
- za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta mBanku
- na piśmie

## Jak możesz zgłosić reklamację lub skargę?

Reklamację możesz zgłosić w każdej chwili. Takie prawo mają także inne osoby fizyczne uprawnione z umowy ubezpieczenia oraz osoby prawne lub spółki nieposiadające osobowości prawnej, które są uprawnione lub poszukują ochrony ubezpieczeniowej. Więcej informacji znajdziesz w OWU (część X Reklamacje).

### Reklamację możesz złożyć:

<b>Ubezpieczyciel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ustnie – w jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów do protokołu lub na infolinii pod numer tel. +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora)</li><li>▪ elektronicznie: poprzez formularz na stronie <a href="https://uniqa.pl/reklamacje">uniqa.pl/reklamacje</a></li><li>▪ na piśmie – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela albo przesyłką pocztową na adres: UNIQA TU S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa albo na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji</li></ul>
<b>mBank</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ustnie – telefonicznie pod numerem mLinii +48 426 300 800 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) z telefonów stacjonarnych i komórkowych z całego świata</li><li>▪ osobiście – podczas wizyty w placówce lub u przedstawiciela mBanku</li><li>▪ e-mailem: <a href="mailto:kontakt@mBank.pl">kontakt@mBank.pl</a></li><li>▪ pisemnie – osobiście w placówce mBanku albo na adres: mBank S.A., Wydział Obsługi Klientów, Skrytka Poczтовая 90-959 Łódź 2</li></ul>

## Kiedy i jak otrzymasz odpowiedź na reklamację?

- maksymalnie do 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – nie później niż do 60 dni
- na piśmie. Jeśli jesteś osobą fizyczną i chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację e-mailem, przekaz nam taką informację w treści reklamacji. Jeśli jesteś osobą fizyczną i nie zgadzasz się z odpowiedzią na reklamację, możesz wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Ubezpieczyciel i mBank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## Kto może złożyć skargę lub zażalenie?

Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji, mogą złożyć skargę lub zażalenie.

## Informacja o agencie ubezpieczeniowym

1. mBank S.A. z siedzibą w Warszawie (00-850) przy ul. Prostej 18 pełni rolę agenta ubezpieczeniowego.
2. mBank S.A. działa jako agent ubezpieczeniowy dla następujących zakładów:
  - 1) UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
  - 2) UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie S.A.
  - 3) Baloise Vie Luxembourg S.A.
  - 4) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie S.A. Vienna Insurance Group
3. mBank S.A. wpisany jest do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych pod numerem 11124813/A. Rejestr dostępny jest na stronie <https://rpu.knf.gov.pl/>.
4. Wpis do rejestru agentów można sprawdzić w rejestrze na stronie internetowej <https://rpu.knf.gov.pl/>.
5. Ponadto:
  - 1) w zakresie danych historycznych - wniosek o udzielenie informacji z rejestru agentów może zostać złożony przez agenta ubezpieczeniowego, a także inną osobę prawną lub osobę fizyczną, których informacje dotyczą
  - 2) w zakresie informacji czy z przedsiębiorcą rozwiązano umowę agencyjną z powodu wykonywania działalności z naruszeniem przepisów prawa, umowy agencyjnej, staranności lub dobrych obyczajów, oraz informacje, o których mowa w art. 57 ust. 4 i 5 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – wniosek do Polskiej Izby Ubezpieczeń może złożyć zakład ubezpieczeń lub przedsiębiorca, którego informacja dotyczy.
6. mBank S.A. nie posiada akcji ani udziałów żadnego zakładu ubezpieczeń uprawnionych co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu ani też żaden zakład ubezpieczeń nie posiada akcji ani udziałów mBanku S.A. uprawnionych co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu.
7. W związku z proponowanym zawarciem umowy ubezpieczenia mBank S.A. otrzymuje wynagrodzenie w formie prowizji uwzględnionej w kwocie składki ubezpieczeniowej.
8. Klient ma prawo złożyć reklamację, wnieść skargę oraz ma prawo złożyć wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w sposób określony właściwymi przepisami prawa lub w sposób wskazany przez towarzystwo w umowie ubezpieczenia zawieranej z klientem.