

## Karta Produktu

### Ubezpieczenia Natychmiastowej Pomocy Assistance

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Natychmiastowej Pomocy Assistance oferowanym posiadaczom rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz rachunków firmowych w mBanku. Karta Produktu nie jest elementem Umowy ubezpieczenia, ani materiałem marketingowym. Karta Produktu została przygotowana przez mBank S.A. (dalej zwanym „Bankiem”) we współpracy z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (dalej zwaną „AXA Ubezpieczenia”) na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014r. 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 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. **Ubezpieczający:** posiadacz rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub firmowego w mBanku, będący posiadaczem ubezpieczanego pojazdu
3. **Ubezpieczony:** właściciel ubezpieczanego pojazdu lub inna osoba za zgodą właściciela uprawniona do rozporządzania pojazdem
4. **Rola Banku:** mBank S.A. z siedzibą w Warszawie (00-950) przy ul. Senatorskiej 18 pełni rolę agenta ubezpieczeniowego wpisanego do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych pod nr RAU 11124813/A. Rejestr dostępny jest na stronie: [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/](https://au.knf.gov.pl/Au_online/). W związku z proponowanym zawarciem Umowy ubezpieczenia mBank S.A. otrzymuje wynagrodzenie prowizyjne z tytułu wykonywania czynności agencji. Wpis do rejestru agentów może być sprawdzony w rejestrze na stronie internetowej [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/](https://au.knf.gov.pl/Au_online/). 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 może złożyć zakład ubezpieczeń lub przedsiębiorca, którego informacja dotyczy, do Polskiej Izby Ubezpieczeń.Bank nie posiada akcji ani udziałów żadnego zakładu ubezpieczeń uprawniające co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, ani też żaden zakład ubezpieczeń nie posiada akcji ani udziałów Banku uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu.
5. **Umowa ubezpieczenia:** Umowa jest zawierana zgodnie z zakresem określonym przez Ubezpieczającego we wniosku o ubezpieczenie
6. **Informacje podstawowe o umowie ubezpieczenia**
  - a. **Warunki zawarcia umowy:** umowę może zawrzeć posiadacz pojazdu, składając wniosek o ubezpieczenie samochodu i dokonując opłacenia składki bądź jej pierwszej raty
  - b. **Cel ubezpieczenia/zakres:**

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

    - Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja, albo organizacja i pokrycie kosztów natychmiastowej pomocy assistance na rzecz Ubezpieczonego w związku z korzystaniem z Pojazdu w okresie odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia. Ochroną mogą być objęte pojazdy Użytkowane prywatnie lub do działalności handlowo-usługowej;
    - W wariantach minimum nie zawiera się Umów dla pojazdów przeznaczonych lub służących do prowadzenia działalności gospodarczej;
    - W wariantach Standard, Europa i Super nie zawiera się umów dla pojazdów, których okres eksploatacji przekroczył 15 lat;
    - AXA Ubezpieczenia obejmuje ochroną ubezpieczeniową wypadki powstałe w wyniku zdarzeń mających miejsce na terytorium:
      - w wariantach Minimum i Standard – RP
      - w wariantach Europa i Super – Europy i Rosji (zarówno jej europejską jak i azjatycką część).
    - Ubezpieczenie w wariantach Minimum obejmuje udzielenie natychmiastowej pomocy assistance, jeżeli Pojazd został unieruchomiony w następstwie Wypadku drogowego;
    - Ubezpieczenie w wariantach Standard, Europa i Super obejmuje Udzielenie Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy assistance, jeżeli:

- Pojazd uległ Wypadkowi drogowemu,
- skradziono części składowe pojazdu,
- Pojazd uległ awarii,
- Pojazd został skradziony,
- doszło do przebiccia opony w Pojeździe,
- doszło do rozładowania akumulatora Pojazdu,
- nastąpiło zatankowanie Pojazdu niewłaściwym paliwem,
- doszło do utraty lub zniszczenia kluczy do otwarcia i uruchomienia Pojazdu.

7. **Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej:** ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z datą wskazaną we wniosku o ubezpieczenie, po jego złożeniu i opłaceniu składki lub jej pierwszej raty przy składaniu wniosku o ubezpieczenie lub do dnia ważności propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia. Ochrona trwa 12 miesięcy.

8. **Zakończenie ochrony ubezpieczeniowej:**

Ochrona ubezpieczeniowa kończy się:

- z upływem okresu, na jaki **Umowa** została zawarta lub automatycznie przedłużona w przypadku złożenia pisemnego oświadczenia o nie wyrażeniu zgody na przedłużenie **Umowy** na kolejny okres ubezpieczenia;
- w razie nieopłacenia składki lub jej pierwszej raty w terminie określonym w Polisie, w przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na kolejny okres ubezpieczenia - z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia AXA Ubezpieczenia o wypowiedzeniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy przez AXA Ubezpieczenia, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka;
- w razie nieopłacenia kolejnej raty składki w terminie - z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty kolejnej raty składki wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w tym terminie spowoduje ustanie odpowiedzialności;
- z dniem zbycia lub wyrejestrowania Pojazdu, z wyjątkiem przypadków, gdy przeniesienie prawa własności Pojazdu następuje na rzecz kredytobiorcy (w przypadku, gdy Pojazd został uprzednio przewłaszczony na rzecz banku na zabezpieczenie udzielonego kredytu) lub użytkownika pojazdu oddanego w leasing - odpowiednio w ramach umowy kredytowej lub leasingowej;
- z dniem wypowiedzenia Umowy przez Ubezpieczającego, w przypadku zakończenia umowy leasingu na Pojazd będący przedmiotem Umowy pod warunkiem zawiadomienia AXA Ubezpieczenia o tym fakcie;
- z dniem zmiany sposobu używania pojazdu na sposób wykluczający zawarcie **Umowy** określony w OWU;
- z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od **Umowy** albo jej wypowiedzenia przez AXA Ubezpieczenia (zgodnie z zapisami OWU);
- z dniem rozwiązania zawartych z AXA Ubezpieczenia i dotyczących tego samego Pojazdu umów: ubezpieczenia autocasco i ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdu;
- z chwilą udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania Pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności.

9. **Opłata za ubezpieczenie/Składka:**

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

- Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od wariantu ubezpieczenia;
- Składka może być opłacana jednorazowo lub w równych ratach w zależności od dyspozycji Ubezpieczającego;
- W przypadku płatności jednorazowej składka za ubezpieczenie opłacana jest w dniu złożenia wniosku lub w dniu wskazanym w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia za cały okres ubezpieczenia, natomiast w przypadku płatności ratalnych, pierwsza rata składki opłacana jest w dniu złożenia wniosku lub w dniu wskazanym w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, a pozostałe pobierane raty składki są automatycznie z konta Ubezpieczającego w terminach i kwotach wskazanych na polisie.

10. **Limity odpowiedzialności:**

- Górna granica odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia dla jednego zdarzenia stanowiąca kwotę brutto lub liczbę dni została wyszczególniona w poniższej tabeli.

ZAKRES UBEZPIECZENIA	WARIANT UBEZPIECZENIA				LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI	
	MINIMUM (ochrona na terytorium RP)	ANDAR (ochrona na terytorium RP)	EUROPA (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	SUPER - (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	ZDARZENIE NA TERYTORIUM RP	ZDARZENIE NA TERYTORIUM EUROPY (oraz Rosji w części azjatyckiej)
Usprawienie Pojazdu na miejscu zdarzenia	X tylko w razie Wypadku drogowego	X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Holowanie	X tylko w razie Wypadku drogowego	X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Transport opony (w przypadku, gdy nie ma możliwości wymiany koła)		X	X	X	do 200 zł	do 400 zł
Pomoc w uruchomieniu pojazdu (w razie zatankowania niewłaściwego paliwa lub rozładowania akumulatora)		X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Pomoc na wypadek utraty lub zniszczenia kluczyków		X	X	X	do 400 zł	do 800 zł
Transport kierowcy i pasażerów do najbliższego punktu obsługi (w przypadku, gdy pojazd został odholowany)		X	X	X	do 500 zł	do 1000 zł
Opieka nad dziećmi (w przypadku, gdy Ubezpieczony został przewieziony do szpitala w wyniku Wypadku Drogowego)		X	X	X	do 450 zł do 3 dni	do 900 zł/ do 3 dni
Opieka nad zwierzętami (w przypadku, gdy Ubezpieczony został przewieziony do szpitala w wyniku Wypadku Drogowego)		X	X	X	do 300 zł / do 3 dni	do 600 zł / do 3 dni

ZAKRES UBEZPIECZENIA	WARIANT UBEZPIECZENIA				LIMITY ODPOWIEDZIALNOŚCI	
	MINIMUM (ochrona na terytorium RP)	ANDARD (ochrona na terytorium RP)	EUROPA (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	SUPER - (ochrona na terytorium Europy oraz Rosji – w części azjatyckiej)	ZDARZENIE NA TERYTORIUM RP	ZDARZENIE NA TERYTORIUM EUROPY (oraz Rosji w części azjatyckiej)
Złomowanie pojazdu w przypadku szkody całkowitej		X	X	X	do 600 zł	do 600 zł
Samochód zastępczy (w razie Awarii, Wypadku Drogowego lub kradzieży)				X	do 3 dni	do 3 dni
Zakwaterowanie w hotelu kierowcy i pasażerów (w przypadku, gdy pojazd został odholowany lub skradziony i zdarzenie miało miejsce powyżej 50 km od Adresu Ubezpieczonego)				X	do 3 dni	do 3 dni
Transport kierowcy i pasażerów pod Adres Ubezpieczonego lub do miejsca docelowego podróży				X	bez limitu	bez limitu
Pokrycie kosztów sprowadzenia pojazdu po naprawie				X	do 1000 zł	do 2000 zł
Kierowca zastępczy				X	do 500 zł	do 1 000 zł
Parkowanie pojazdu				X	do 200 zł	do 200 zł
Dostawa części zami- ennych (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	do 1000 zł
Transport medyczny				X	do 500 zł	do 2000 zł
Infolinia medyczna				X	bez limitu	bez limitu
Pomoc prawna (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	do 1000 zł
Tłumaczenia telefoniczne (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	bez limitu
Zorganizowanie tłumacza (świadczenie tylko poza granicami RP)				X	n/d	bez limitu
Pomoc administracyjna (świadczenie dostępne poza granicami RP)				X	n/d	bez limitu
Pakiet informacyjny	X	X	X	X	bez limitu	bez limitu

## 11. Wyłączenia odpowiedzialności:

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

Odpowiedzialność AXA Ubezpieczenia jest wyłączona jeżeli:

- zdarzenie spowodowane jest umyślnie przez Ubezpieczonego albo osobę, z którą pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym;
- wskutek umyślnego działania Ubezpieczonego lub osoby, z którą pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym, Pojazd został użyty przez osobę nieposiadającą uprawnień do kierowania Pojazdem, o ile brak uprawnień do kierowania Pojazdem miał wpływ na powstanie zdarzenia;
- zdarzenie zostało spowodowane przez Ubezpieczonego, który w chwili Wypadku drogowego prowadził Pojazd w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów Ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi – dla szkód zaistniałych na terenie RP oraz w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium RP) lub środków odurzających, substancji psychotropowych oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii – dla szkód zaistniałych na terenie RP oraz w rozumieniu przepisów prawa państwa, na terytorium, którego zaszło zdarzenie – dla szkód zaistniałych poza terytorium RP), a stan ten miał wpływ na powstanie wypadku drogowego;
- do zdarzenia doszło podczas kierowania Pojazdem, który nie posiadał ważnego badania technicznego, potwierdzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego, lub potwierdzonego innym dokumentem, świadczącym o dopuszczeniu pojazdu do ruchu i stanowiącym potwierdzenie posiadania ważnego badania technicznego, albo dodatkowego badania technicznego określonego w ustawie Prawo o ruchu drogowym, o ile stan techniczny miał wpływ na powstanie wypadku drogowego;
- Awaria wyniknęła z powtarzających się przyczyn, będących następstwem nie usunięcia ich po udzieleniu świadczenia przez AXA Ubezpieczenia;
- zdarzenie powstało podczas używania Pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez Ubezpieczonego, o ile miało to wpływ na zajście zdarzenia;
- zdarzenie powstało w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także wskutek niewłaściwego załadowania i przewożenia ładunku (bagażu) w rozumieniu art. 61 Ustawy prawo o ruchu drogowym;
- zdarzenie powstało wskutek napaści lub wrogich działań obcych sił zbrojnych, niezależnie, czy wypowiedziano wojnę czy nie, wojny domowej, zamieszek, strajków, sabotażu, rebelii, rewolucji, stanu wojennego lub aktu terroryzmu, a także podczas czynnego udziału w blokadach dróg, akcjach protestacyjnych;
- zdarzenie powstało wskutek użycia Pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska lub policji, lub w wyniku konfiskaty, nacjonalizacji, zarekwirowania, uszkodzenia lub zniszczenia spowodowanych w wyniku rozporządzeń jakiegokolwiek rządu lub władzy państwowej lub lokalnej;

- zdarzenie spowodowane było trzęsieniem ziemi lub działaniem energii jądrowej, o ile miało to wpływ na powstanie zdarzenia;
- w wyniku nie uzupełnienia materiałów eksploatacyjnych (w tym paliwa) Pojazdu doszło do zatrzymania Pojazdu lub nieprawidłowego działania Pojazdu.
- AXA Ubezpieczenia nie odpowiada ponadto za uszkodzenia, zniszczenia lub kradzież bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe podczas holowania. polegające na uszkodzeniu, zniszczeniu lub kradzieży bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania.

## 12. Rezygnacja z ubezpieczenia:

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

Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia:

- w terminie 30 dni, licząc od daty zawarcia umowy ubezpieczenia, a w przypadku, gdy jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od daty jej zawarcia;
- w przypadku kontynuacji - w terminie 30 dni, licząc od daty rozpoczęcia kolejnego 12 miesięcznego okresu ubezpieczenia, na który umowa ubezpieczenia została automatycznie przedłużona.

Ochrona przestaje obowiązywać od dnia odstąpienia (liczy się data stempla pocztowego), a składka rozliczana jest proporcjonalnie do okresu świadczonej ochrony ubezpieczeniowej.

## 13. Zgłoszenie świadczenia

- 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)

Wszelkie pytania dotyczące złożenia dokumentów potrzebnych do refundacji kosztów assistance należy kierować do AXA Ubezpieczenia pod numer telefonu **+48 22 459 10 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

AXA Ubezpieczenia nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli nie powiadomił o zdarzeniu i nie uzyskał zgody AXA Ubezpieczenia.

Refundacja, o której mowa powyżej może zostać dokonana wyłącznie na podstawie rachunków lub faktur za usługi, których koszt Ubezpieczony poniósł w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ubezpieczeniem wraz z dowodami ich zapłaty.

Wniosek o refundację należy zgłosić pisemnie na adres:  
**AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.**  
**ul. Chłodna 51**  
**00-867 Warszawa**

Roszczenie z Umowy ubezpieczenia zgłoś jak najszybciej to możliwe.

## 14. Reklamacje i Skargi:

- 1) W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z Umowy Ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje.
- 2) W przypadku osób fizycznych o których mowa w ust. 1 za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 3) W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej o których mowa w ust. 1 za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 4) Reklamacje można składać Ubezpieczycielowi w następujący sposób:
  - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce AXA Ubezpieczenia;
  - w formie elektronicznej na adres e-mail: **reklamacje.szkody@axaubezpieczenia.pl**, w pozostałym zakresie: **reklamacje@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**

- 5) Reklamacje można składać w Banku w następujący sposób:
- ustnie
  - telefonicznie pod nr mLinii **801300800** z telefonów stacjonarnych w Polsce lub **+48426300800** (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 Poczta 2108, 90-959 Łódź.**

- 6) Reklamacje składa się do Zarządu Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej Klientów.
- 7) Odpowiedź AXA Ubezpieczenia na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź w formie elektronicznej zostanie udzielona w przypadku, gdy osoba fizyczna 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.
- 8) Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
- 9) W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej należy podać firmę, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu) oraz NIP.
- 10) Odpowiedzi na reklamację AXA Ubezpieczenia udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 11) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, Klient zostanie poinformowany (w terminie) w takiej samej formie w jakiej zostanie udzielona odpowiedź na reklamację, o przyczynie opóźnienia, 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.
- 12) Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem AXA Ubezpieczenia wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko AXA Ubezpieczenia Towarzystwo

Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej w ust. 13.

- 13) Powództwo o roszczenia 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.
- 14) Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 15) AXA Ubezpieczenia oraz Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 16) 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](http://www.rf.gov.pl)).