

## Karta Produktu

### Ubezpieczenia Podróżnego oferowanego dla posiadaczy Kart Kredytowych wydanych przez mBanku S.A.

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu **Podróżnym** oferowanym dla posiadaczy Kart Kredytowych wydanych przez mBanku S.A. Karta Produktu nie jest elementem Umowy Ubezpieczenia ani materiałem marketingowym. Karta Produktu została przygotowana przez BRE 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:

- BRE Ubezpieczenia TUiR S.A.

#### 2. Ubezpieczony:

- Posiadacz karty wraz z nie więcej niż dwiema osobami towarzyszącymi.

#### 3. Rola Banku:

- mBank S.A. który zawarł Umowę Ubezpieczenia z BRE Ubezpieczenia TUiR S.A. i występuje w roli Ubezpieczającego w ramach tej Umowy Ubezpieczenia.
- mBank S.A. jako Ubezpieczający nie pobiera wynagrodzenia od BRE Ubezpieczenia TUiR S.A.

#### 4. Umowa Ubezpieczenia:

- Ubezpieczenie oferowane w formie grupowej.
- Nr polisy generalnej 9000012 i 9000064.**

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

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

- Do ubezpieczenia mogą przystąpić posiadacze kart kredytowych wydanych przez mBank S.A. Aby przystąpić do umowy należy mieć ukończone 18 lat oraz nie ukończone 70 lat.

##### b) Cel ubezpieczenia/zakres, Sumy Ubezpieczenia i wypłata świadczeń:

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

ZAKRES UBEZPIECZENIA	ZAKRES UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA
Koszty leczenia	BRE Ubezpieczenia pokrywa, do wysokości Sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, następujące udokumentowane koszty: <ul style="list-style-type: none"> <li>• badań i zabiegów ambulatoryjnych, płynów infuzyjnych, a także zakupu lekarstw i środków opatrunkowych, przepisanych przez lekarza za wyjątkiem odżywek, środków wzmacniających i preparatów kosmetycznych,</li> <li>• konsultacji lekarskich wraz z dojazdem lekarza z najbliższej placówki służby zdrowia do miejsca zakwaterowania Ubezpieczonego, w przypadku, gdy wymaga tego jego stan zdrowia,</li> <li>• pobytu w szpitalu tj. leczenia, zabiegów i operacji, których przeprowadzenia nie można było, ze względu na stan zdrowia Ubezpieczonego, odłożyć do czasu powrotu do RP.</li> <li>• naprawy lub zakupu środków ochronnych i pomocniczych oraz naprawy protez w przypadku, gdy ich uszkodzenie związane było z nieszczęśliwym wypadkiem (z wyjątkiem protez stomatologicznych i sztucznych zębów)</li> </ul>	100 000 zł
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków	W przypadku wystąpienia nieszczęśliwego wypadku BRE Ubezpieczenia wypłata następujące rodzaje świadczeń: <ul style="list-style-type: none"> <li>• z tytułu śmierci w wyniku nieszczęśliwego wypadku, jeżeli nastąpiła w okresie 12 miesięcy kalendarzowych od daty nieszczęśliwego wypadku – w wysokości Sumy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków,</li> </ul>	

ZAKRES UBEZPIECZENIA	ZAKRES UBEZPIECZENIA	SUMA UBEZPIECZENIA
Następstwa Nieszczęśliwych Wypadków	<ul style="list-style-type: none"> <li>• z tytułu trwałego inwalidztwa w wyniku nieszczęśliwego wypadku – określone procentem Sumy ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków wg Tabeli Trwałego Inwalidztwa zawartej w OWU</li> </ul>	120 000 zł
Natychmiastowa Pomoc Assistance i Transport Medyczny,	<p>W przypadku nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku w trakcie podróży zagranicznej, BRE Ubezpieczenia gwarantuje do wysokości Sumy ubezpieczenia natychmiastowej pomocy Assistance i transportu medycznego następujące usługi i świadczenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc prawną po wypadku samochodowym (<b>Limit na świadczenie : 2 500 zł</b>)</li> <li>• zaliczka na poczet kaucji związanej z wypadkiem samochodowym (<b>Limit na świadczenie: 8 000 zł</b>)</li> <li>• koszty podróży Osoby wezwanej do towarzyszenia (<b>Limit na świadczenie: 8 000 zł</b>)</li> <li>• transportu Ubezpieczonego z miejsca nieszczęśliwego wypadku lub nagłego zachorowania do najbliższego szpitala lub placówki służby zdrowia</li> <li>• transportu Ubezpieczonego do innego szpitala, jeżeli placówka medyczna, w której Ubezpieczony jest hospitalizowany, nie zapewnia opieki medycznej dostosowanej do jego stanu zdrowia</li> <li>• transportu Ubezpieczonego do RP – do placówki służby zdrowia lub miejsca zamieszkania</li> <li>• transport zwłok (<b>Limit na świadczenie: 8 000 zł</b>)</li> <li>• zakup trumny (<b>Limit na świadczenie: 2 500 zł</b>)</li> </ul>	100 000 zł
Utrata bagażu podróжного	Wysokość odszkodowania w przypadku utraty bagażu podróжного ustala się według rzeczywistej wartości przedmiotów z uwzględnieniem stopnia ich faktycznego zużycia. Wartość przedmiotów określana jest przez BRE Ubezpieczenia na podstawie oryginałów rachunków zakupu lub na podstawie wartości nowego przedmiotu o identycznych właściwościach użytkowych w dniu zaistnienia zdarzenia	2 000 zł
Opóźnienie bagażu podróжного	Jeżeli w trakcie podróży zagranicznej, nastąpi opóźnienie w dostarczeniu bagażu podróжного na okres dłuższy niż 6 godzin, BRE Ubezpieczenia zwróci Ubezpieczonemu koszty zakupu niezbędnych przedmiotów osobistego użytku takich jak środki higieniczne, niezbędna bielizna i ubrania nie przekraczające łącznie kwoty 250 PLN za każdą godzinę opóźnienia powyżej 6-tej godziny opóźnienia, jednak łącznie nie wyższe niż Suma ubezpieczenia opóźnienia bagażu podróжного	1 000 zł
Nagłe leczenie dentystyczne (franszyza redukcyjna 80 PLN)	W przypadku ostrych stanów bólowych wymagających natychmiastowego leczenia dentystycznego w trakcie podróży zagranicznej, BRE Ubezpieczenia zwróci Ubezpieczonemu udokumentowane koszty takiego leczenia, do wysokości Sumy ubezpieczenia nagłego leczenia dentystycznego pomniejszonej o wysokość franszyzy redukcyjnej	600 zł

## 6. Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej:

Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych rozpoczyna się z dniem aktywacji Karty, jednak nie wcześniej niż od chwili przekroczenia przez Ubezpieczonych granicy RP oraz pod warunkiem pokrycia przez Posiadacza karty przy pomocy Karty w całości kosztu:

- biletów dla Ubezpieczonych na podróż zagraniczną odbywaną środkami transportu przewoźnika zawodowego, lub
- zakwaterowania Ubezpieczonych za granicą RP, lub
- tankowania pojazdu, którym Ubezpieczony udaje się w podróż zagraniczną, przy czym zatankowanie musi odbyć się na terytorium RP w dniu wyjazdu.

## 7. Zakończenie ochrony ubezpieczeniowej:

Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych wygasa:

- z dniem rozwiązania Umowy o korzystanie z karty,
- z dniem rozwiązania Umowy,
- po upływie 14 dni od dnia zastrzeżenia Karty,
- z dniem utraty ważności Karty,
- z dniem, w którym Ubezpieczony ukończył 70. rok życia.

## 8. Opłata za ubezpieczenie:

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

- Ubezpieczenie oferowane jest nieodpłatnie. Koszt ubezpieczenia ponosi mBank S.A.

## 9. Wyłączenia odpowiedzialności:

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

**Ubezpieczenie Kosztów Leczenia, Natychmiastowej Pomocy Assistance i Transportu Medycznego:**

- 1) BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za koszty leczenia, natychmiastowej pomocy Assistance i transportu medycznego dotyczących chorób istniejących przed przystąpieniem do umowy ubezpieczenia oraz ich powikłań, na które chorował Ubezpieczony przed podjęciem podróży zagranicznej.
- 2) BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za koszty leczenia oraz natychmiastowej pomocy Assistance i transportu medycznego w odniesieniu do Ubezpieczonego, co do którego istniały udokumentowane przeciwwskazania lekarskie, co do odbycia podróży zagranicznej.
- 3) BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za następstwa nagłych zachorowań i nieszczęśliwych wypadków związanych z:
  - leczeniem nie związanym z pomocą medyczną, udzieloną w następstwie nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku,
  - leczeniem, hospitalizacją lub zakwaterowaniem, w przypadku, gdy Ubezpieczony odmówi powrotu do RP wbrew decyzji lekarza Centrum Alarmowego; decyzja taka musi być zaaprobowana i uzgodniona z lekarzem prowadzącym leczenie,
  - leczeniem, hospitalizacją lub zakwaterowaniem, w przypadku, gdy według opinii lekarza Centrum Alarmowego moment rozpoczęcia leczenia może być odłożony do momentu powrotu Ubezpieczonego do RP,
  - leczeniem przekraczającym zakres usług medycznych niezbędny do przywrócenia stanu zdrowia umożliwiającego powrót Ubezpieczonego do RP,
  - leczeniem sanatoryjnym, kuracjami w domach wypoczynkowych lub ośrodkach leczenia uzależnień,
  - leczeniem psychoanalitycznym i psychoterapeutycznym,
  - przeprowadzeniem badań zbędnych do rozpoznania lub leczenia choroby, badań kontrolnych oraz uzyskaniem zaświadczeń lekarskich i wykonywaniem szczepień profilaktycznych,
  - operacjami plastycznymi lub zabiegami kosmetycznymi,
  - leczeniem zaburzeń psychicznych, depresji, wad wrodzonych, chorób wenerycznych i AIDS, nawet gdy nie były wcześniej leczone,
  - specjalnym odżywianiem Ubezpieczonego, masażami, kąpielami, inhalacjami, gimnastyką leczniczą, naświetlaniami (nawet gdy którykolwiek z tych środków był zalecony przez lekarza) oraz innymi zabiegami rehabilitacyjnymi i fizyoterapeutycznymi,
  - zabiegiem usuwania ciąży, o ile nie został on wykonany w celu ratowania życia lub zdrowia Ubezpieczonego i którego przeprowadzenie dopuszczone jest przez prawo państwa, na terenie którego zabieg jest dokonany,
  - sztucznym zapłodnieniem i każdym innym leczeniem bezpłodności, a także z użyciem środków antykoncepcyjnych,
  - korzystaniem podczas pobytu w szpitalu z usług innych niż standardowe, takich jak używanie odbiorników radiowych, telewizyjnych, korzystania z usług fryzjerskich lub kosmetycznych itp.,

- leczeniem dentystycznym, jeśli nie było wynikiem ostrych stanów bólowych wymagających natychmiastowego leczenia,
- leczeniem i lekami nie uznawanymi przez medycynę konwencjonalną.

**Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków:**

- 1) Ochroną ubezpieczeniową BRE Ubezpieczenia nie są objęte następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałe w wyniku:
  - świadomego samookaleczenia lub okaleczenia na własną prośbę oraz próby samobójczej Ubezpieczonego,
  - poddania się przez Ubezpieczonego zabiegom o charakterze medycznym, chyba że przeprowadzenie ich było związane z leczeniem następstw nieszczęśliwego wypadku i zostało zlecone przez lekarza,
  - choroby zawodowej oraz innej choroby, nawet występującej nagle lub ujawniającej się po zajęciu nieszczęśliwego wypadku, oraz wylewu krwi do mózgu, udaru i zawału.

**Ubezpieczenie Utraty Bagażu Podróżnego:**

- 1) BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za koszty:
  - zniszczeń, wynikające z zagubienia lub pozostawienia ubezpieczonych przedmiotów,
  - zaistniałe podczas przeprowadzki,
  - uszkodzeń polegających wyłącznie na uszkodzeniu lub zniszczeniu pojemników bagażu podróżnego,
  - zniszczeń wynikających z wad ubezpieczonego przedmiotu,
  - będące następstwem zwykłego zużycia, uszkodzenia lub zniszczenia ubezpieczonej rzeczy w związku z jej użytkowaniem, samozapalenia, samozepsucia i wycieku, a w przypadku przedmiotów tłukących się lub w szklanym opakowaniu – potłuczenia lub utraty wartości ubezpieczonej rzeczy,
  - powstałe wskutek kradzieży z włamaniem przy użyciu dorabianych kluczy w sytuacji określonej w §16 ust. 2 pkt 5 i 6,
  - powstałe wskutek kradzieży z włamaniem, dokonanej z bagażnika dachowego pojazdu samochodowego w przypadku, gdy chociaż jedna ze ścian bagażnika została wykonana ze słabego materiału (typu brezent) lub gdy bagażnik nie był wyposażony w zamek zabezpieczający,
  - powstałe w aparatach i urządzeniach elektrycznych wskutek ich wad lub działania prądu elektrycznego podczas eksploatacji, chyba że działanie prądu elektrycznego spowodowało pożar,
  - powstałe wskutek emisji, wycieku lub innej formy przedostania się do powietrza, wody lub gruntu jakichkolwiek substancji.
- 2) Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
  - środki płatnicze (karty płatnicze, gotówka), bilety podróżne, bony towarowe, książeczki i bony oszczędnościowe, papiery wartościowe i klucze,
  - biżuteria, przedmioty z metali i kamieni szlachetnych,
  - dzieła sztuki, zbioru kolekcjonerskie i numizmatyczne, dokumenty, rękopisy, instrumenty muzyczne,
  - paliwa i broń wszelkiego rodzaju,
  - sprzęt pływający, taki jak pontony, rowery wodne, kajaki.,
  - przedmioty służące do działalności produkcyjno-usługowej Ubezpieczonego,
  - akcesoria samochodowe, przedmioty będące wyposażeniem przyczep kempingowych, półciężarówek kempingowych i łodzi,
  - sprzęt komputerowy,
  - sprzęt sportowy, rowery, namioty i wiatrochrony,
  - sprzęt medyczny, lekarstwa i protezy,
  - przedmioty z futra lub wykończone futrem naturalnym.
- 3) Telefony przenośne, gry wideo, sprzęt fotograficzny i kamery video, sprzęt służący do nagrywania i odtwarzania dźwięku i obrazu, ubezpieczone są wyłącznie w przypadku noszenia ich przy sobie od ryzyka rabunku, przy czym górną granicę odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia z tytułu wyżej wymienionej szkody stanowi 50% Sumy ubezpieczenia utraty bagażu podróżnego.

**Ubezpieczenie Opóźnienia Bagażu Podróżnego**

- 1) BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za koszty opóźnienia bagażu podróżnego będące skutkiem:
  - lotów czarterowych, chyba że loty te zarejestrowano w międzynarodowym systemie danych,
  - konfiskaty bagażu przez władze celne lub jakiegokolwiek władze rządowe,
  - wysłania bagażu podróżnego listem przewozowym,
  - opóźnienia spowodowanego strajkiem lub akcją pracowniczą, które rozpoczęły się lub zostały ogłoszone przed rozpoczęciem podróży,
  - opóźnienia spowodowanego wycofaniem samolotu ze służby przez władze lotnictwa cywilnego, o czym powiadomiono przed rozpoczęciem podróży zagranicznej.

## Ubezpieczenie nagłego leczenia dentystycznego

BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za wypłatę odszkodowania z tytułu stałych koronek, sztucznych zębów i protez stomatologicznych.

### Wyłączenia Generalne

- 1) BRE Ubezpieczenia nie odpowiada za szkody powstałe wskutek:
  - umyślnego działania lub zaniechania działania przez Ubezpieczonego.
  - rażąco niedbałego działania lub zaniechania działania przez Ubezpieczonego, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.
- 2) Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte także szkody powstałe wskutek:
  - wojny, działań wojennych, konfliktów zbrojnych lub aktywnego udziału w zamieszkach i rozruchach, zamachu stanu, aktach terroru,
  - rozzuszczenia jądrowego lub promieniotwórczości wszelkiego rodzaju, bez względu na ich pochodzenie, źródło i sposób ich oddziaływania na Ubezpieczonego,
  - epidemii, skażeń chemicznych,
  - uczestnictwa w zakładach i bójkach z wyjątkiem działania w obronie własnej,
  - choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego lub zaburzeń psychicznych Ubezpieczonego oraz ich skutków, a w szczególności ataku konwulsji, epilepsji,
  - prowadzenia pojazdu mechanicznego bez wymaganych prawem uprawnień lub prowadzenia pojazdów niedopuszczonych do ruchu drogowego, zgodnie z obowiązującymi na terenie danego kraju przepisami prawa,
  - działania Ubezpieczonego po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii), albo leków nie przepisanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniem lekarza, bądź ze wskazaniem ich użycia, chyba że fakt ten nie miał wpływu na powstanie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
- 3) BRE Ubezpieczenia nie odpowiada za szkody będące następstwem:
  - uprawiania sportów i aktywności wysokiego ryzyka,
  - uprawiania dyscyplin sportowych będących źródłem dochodu Ubezpieczonego,
  - wykonywania zarobkowej pracy fizycznej,
  - wykonywania pracy na podstawie umowy z zagranicznym pracodawcą,
  - wypadku lotniczego, jeżeli Ubezpieczony był pasażerem nie licencjonowanych linii lotniczych,
  - pełnienia przez Ubezpieczonego czynnej służby w siłach zbrojnych jakiegokolwiek państwa.
- 4) BRE Ubezpieczenia nie odpowiada za szkody powstałe poza granicami RP na terenie kraju rezydencji Ubezpieczonego.

## 10. Rezygnacja z ubezpieczenia:

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

- Ubezpieczony może w każdym czasie zrezygnować z Ubezpieczenia, składając za pośrednictwem Ubezpieczającego oświadczenie o rezygnacji. Rezygnacja jest skuteczna z końcem okresu Ochrony ubezpieczeniowej, za który została zapłacona Składka za danego Ubezpieczonego.
- Rezygnacja z ubezpieczenia nie wiąże się ze zmianą warunków umowy o korzystanie z karty kredytowej.

## 11. Zgłoszenie szkody:

- W przypadku zdarzenia ubezpieczeniowego za granicą, prosimy o niezwłoczny kontakt z Centrum Alarmowym Assistance mBanku pod nr tel.: **+48 22 36 98 300**
- W sprawie roszczenia odszkodowawczego/refundacji poniesionych kosztów po powrocie do RP, prosimy o kontakt z Centrum Pomocy BRE Ubezpieczenia pod nr tel.: **0 801 884 444, +48 22 459 10 00**

**BRE Ubezpieczenia TUiR S.A.**  
**Ul. Ks. Skorupki 5, 00-963 Warszawa**

## 12. Reklamacje i Skargi:

- 1) W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
- 2) Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów, można ją złożyć 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) Reklamacje można składać w Banku w następujący sposób:
  - ustnie – telefonicznie pod nr mLinii **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 Poczтовая 2108 90-959 Łódź.**
- 4) Odpowiedź Towarzystwa 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 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 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 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.
- 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 w ust. 10.
- 10) Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można:
  - a) Do 31 grudnia 2015r. wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
  - b) Od 1 stycznia 2016 r. 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.
- 11) Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 12) Towarzystwo oraz Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

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.