



Karta Produktu

Odpowiedzialność Cywilna Osób Fizycznych

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej Osób Fizycznych 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 umowy ubezpieczenia podejmij po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia mieszkań i domów Dom i bliscy, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.

1. Ubezpieczyciel:

- AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.

zaistniałego w okresie ubezpieczenia, za które ponosi on odpowiedzialność zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Ubezpieczający:

- Posiadacz rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w mBanku, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu internetowego mBanku.

Warianty ochrony

- OC w związku z używaniem nieruchomości
- OC w życiu prywatnym

3. Ubezpieczony:

- Osoba fizyczna, na rachunek której zawarto umowę ubezpieczenia oraz osoby bliskie pozostające z nią we wspólnym gospodarstwie domowym.

Zakres ochrony ubezpieczeniowej

- W wariantcie OC w związku z używaniem nieruchomości ochroną objęte są szkody wyrządzone przez Ubezpieczonego osobom trzecim w związku z:
 - posiadaniem lub używaniem nieruchomości stanowiącej przedmiot ubezpieczenia w umowie ubezpieczenia mienia od pożaru, zalanania i innych zdarzeń,
 - prowadzeniem gospodarstwa domowego,
 - posiadaniem pasiek do 5 uli w miejscu ubezpieczenia wskazanym w dokumencie ubezpieczenia w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
- W wariantcie OC w życiu prywatnym ochroną objęte są szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego przez Ubezpieczonego. Za czynności życia prywatnego uważa się:
 - uczestnictwo w zajęciach szkolnych w charakterze ucznia lub studenta,
 - czynności związane z opieką nad niepełnoletnimi dziećmi lub osobami upośledzonymi umysłowo będącymi osobami bliskimi pozostającymi z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym,
 - amatorskie uprawianie sportu,
 - zatrudnianie pomocy domowej; AXA Ubezpieczenia ponosi odpowiedzialność za szkody rzeczowe lub szkody na osobie wyrządzone przez pomoc domową przy wykonywaniu prac zleconych przez Ubezpieczonego w zakresie czynności życia prywatnego,
 - posiadanie zwierząt domowych,

4. Rola Banku:

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

5. Typ umowy ubezpieczenia:

- Umowa jest zawierana w formie indywidualnej, zgodnie z zakresem określonym przez Ubezpieczającego we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.

6. Informacje podstawowe o umowie ubezpieczenia:

- Umowa ubezpieczenia OC osób fizycznych może zostać zawarta pod warunkiem ubezpieczenia mienia od pożaru, zalanania i innych zdarzeń.

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

Przedmiot ubezpieczenia

- Przedmiotem ubezpieczenia OC osób fizycznych jest odpowiedzialność cywilna deliktowa Ubezpieczonego za wyrządzone osobom trzecim szkody osobowe lub rzeczowe, w związku z używaniem nieruchomości lub w związku z czynnościami życia codziennego, będące następstwem zdarzenia ubezpieczeniowego

- 6) używanie przez Ubezpieczonego pomieszczeń należących do osób trzecich podczas wyjazdu turystycznego trwającego nie dłużej niż 30 dni,
- 7) pozostałe zwykłe czynności życia prywatnego, które nie są wyłączone z ochrony.

7. Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej

- Odpowiedzialność rozpoczyna się w dniu ustalonym w umowie ubezpieczenia i potwierdzonym w dokumencie ubezpieczenia jako dzień rozpoczęcia okresu ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po zawarciu umowy oraz nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty w pełnej wysokości ustalonej w umowie ubezpieczenia.
- AXA Ubezpieczenia ma prawo uzależnić rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej od dostarczenia wymaganych dokumentów, tj. aktu notarialnego, protokołów odbiorów częściowych nieruchomości, operatu szacunkowego, protokołów obowiązkowych przeglądów technicznych wymaganych na podstawie ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. – Prawo budowlane (Dz.U. Nr 89, poz. 414 z późn. zm.), lub od przeprowadzenia inspekcji przedmiotu ubezpieczenia. W takim przypadku ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia następnego po dniu otrzymania przez AXA Ubezpieczenia informacji o pozytywnym wyniku inspekcji lub dostarczeniu wymaganych dokumentów.
- W przypadku, o którym mowa powyżej AXA Ubezpieczenia podczas składania przez Ubezpieczającego wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, uzgodni z Ubezpieczającym termin wykonania inspekcji przedmiotu ubezpieczenia lub dostarczenia dokumentów. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie może być dłuższy niż 3 dni robocze od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia. Przez dni robocze należy rozumieć dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Wynik inspekcji przedmiotu ubezpieczenia, o której mowa powyżej, uważa się za pozytywny, jeżeli Ubezpieczający nie został poinformowany o jej negatywnym wyniku w terminie 3 dni roboczych od dnia, w którym przeprowadzono inspekcję przedmiotu ubezpieczenia. Informację o negatywnym wyniku inspekcji przedmiotu ubezpieczenia, AXA Ubezpieczenia może przekazać w zależności od sposobu kontaktu uzgodnionego z Ubezpieczającym: podczas rejestrowanej, archiwizowanej rozmowy telefonicznej z Ubezpieczającym, pisemnie lub elektronicznie poprzez e-mail lub SMS.
- Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres jednego roku, chyba że umówiono się inaczej. Okres ochrony ubezpieczeniowej określany jest w dokumencie ubezpieczenia.

8. Zasady kontynuacji umowy ubezpieczenia

- AXA Ubezpieczenia może zaproponować Ubezpieczającemu zawarcie umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia, zgodnie z zasadami opisanymi w poniższych punktach:
 - 1) AXA Ubezpieczenia nie później niż na 6 tygodni przed datą zakończenia okresu ubezpieczenia

przedstawi Ubezpieczającemu propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia na kolejny roczny okres ubezpieczenia,

- 2) AXA Ubezpieczenia doręcza Ubezpieczającemu przed zawarciem umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia aktualne OWU, a w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia dokumentu ubezpieczenia potwierdzający zawarcie nowej umowy ubezpieczenia,
- 3) Umowa ubezpieczenia na warunkach określonych w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia przesłanej przez AXA Ubezpieczenia Ubezpieczającemu zgodnie z lit. b) zostanie zawarta w dniu, w którym Ubezpieczający zapłacił składkę lub jej pierwszą ratę w wysokości wskazanej w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia,
- 4) Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu ustalonym w umowie ubezpieczenia i wskazanym w dokumencie ubezpieczenia jako początek okresu ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po zawarciu umowy ubezpieczenia oraz nie wcześniej niż od dnia następnego po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty oraz innych warunków opisanych w OWU,
- 5) AXA Ubezpieczenia nie przedstawi propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia, jeżeli do końca dotychczasowego okresu ubezpieczenia Ubezpieczający nie opłacił składki za bieżący okres ubezpieczenia.

9. Składka

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- Składkę wyliczana jest w oparciu o deklarację ryzyka, w szczególności w oparciu o informacje przekazane we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz zgodnie z taryfą obowiązującą w dniu składania wniosku o zawarcie umowy, przy uwzględnieniu aktualnych promocji.
- Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia z uwzględnieniem: przedmiotu ubezpieczenia, formy własności, zakresu ubezpieczenia, wysokości sum ubezpieczenia, liczby rat, w których zostanie opłacona składka, zwyżek taryfowych za: prowadzenie działalności gospodarczej w przedmiocie ubezpieczenia, wynajem przedmiotu ubezpieczenia osobom trzecim, ilości szkód w przedmiocie ubezpieczenia w okresie poprzedzającym zawarcie umowy ubezpieczenia, z tytułu indywidualnej oceny ryzyka.
- Składka może zostać opłacona jednorazowo, w dwóch, w czterech bądź dwunastu ratach. W przypadku wyboru ratalnej płatności wysokość składki zostanie powiększona o opłatę z tytułu rozłożenia płatności na raty.
- Wysokość i termin płatności składki lub poszczególnych jej rat określone są w dokumencie ubezpieczenia.

- Za zapłatę składki lub jej raty nie uważa się zapłaty kwoty niższej niż kwota składki lub jej raty określonej w dokumencie ubezpieczenia.
- Za dzień zapłaty składki lub jej raty uznaje się:
 - 1) w przypadku płatności przelewem bankowym – dzień wpływu składki na rachunek bankowy AXA Ubezpieczenia;
 - 2) w przypadku płatności z wykorzystaniem polecenia zapłaty – dzień obciążenia rachunku Ubezpieczającego, o ile na rachunku znajdowały się środki pozwalające na zapłatę składki;
 - 3) w przypadku płatności kartą płatniczą – dzień dokonania autoryzacji transakcji;
 - 4) w przypadku płatności za pobraniem pocztowym – dzień dokonania płatności na rzecz podmiotu uprawnionego do pobrania kwoty składki.
- W przypadku wyboru płatności jednorazowej składka za ubezpieczenie pobierana jest w dniu złożenia wniosku za cały okres ubezpieczenia, natomiast w przypadku płatności ratałnych, pierwsza składka opłacana jest w dniu złożenia wniosku, a pozostałe pobierane są automatycznie ze wskazanego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Ubezpieczającego, w terminach i kwotach wskazanych w polisie.
- W przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.
- W razie ujawnienia się okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym.

10. Suma gwarancyjna

- Określona w umowie ubezpieczenia suma gwarancyjna stanowi górną granicę odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia na jedno zdarzenie ubezpieczeniowe zaistniałe w okresie udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.
- Suma gwarancyjna nie ulega zmniejszeniu po wypłacie odszkodowania (brak konsumpcji sumy gwarancyjnej).

11. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- AXA Ubezpieczenia nie odpowiada za szkody:
 - 1) wyrządzonych umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego lub osobę, której Ubezpieczony powierzył pieczę nad ubezpieczonym mieniem, z zastrzeżeniem postanowień §29 ust. 2, §56 ust. 2, 74 ust. 2; w razie wyrządzenia szkody

wskutek rażącego niedbalstwa odszkodowanie jest jednak należne, jeśli zapłata odszkodowania odpowiada względem słuszności,

- 2) wyrządzonych umyślnie przez osobę bliską pozostającą z Ubezpieczonym we wspólnym gospodarstwie domowym,
- 3) wyrządzonych przez Ubezpieczonego lub osobę, której Ubezpieczony powierzył pieczę nad ubezpieczonym mieniem w stanie nietrzeźwości, znajdujące się w stanie po użyciu alkoholu lub po zażyciu narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych, lub środków zastępczych (w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii), chyba, że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego,
- 4) powstałych na skutek lub w związku z wojną, inwazją, działaniami o charakterze wojennym niezależnie od tego czy wojna została wypowiedziana czy nie, wojną domową, rebelią, cywilnym zamachem stanu, zorganizowanymi działaniami osób działających w imieniu lub w powiązaniu z organizacjami politycznymi, spiskiem, konfiskatą, nacjonalizacją, zarekwirowaniem, zajęciem, przetrzymywaniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem mienia z nakazu właściwych organów administracji lub sądowych danego państwa,
- 5) powstałych w wyniku udziału Ubezpieczonego w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, bójkach, z wyjątkiem przypadków obrony koniecznej,
- 6) powstałych w następstwie aktów terroryzmu,
- 7) powstałych w wyniku usiłowania lub popełnienia przestępstwa, a także usiłowania lub popełnienia samobójstwa przez Ubezpieczonego lub osoby bliskie pozostające z nim we wspólnym gospodarstwie domowym, dokonania przez nich samookaleczenia ciała lub okaleczenia ciała Ubezpieczonego na jego prośbę,
- 8) powstałych na skutek lub w związku z działaniem energii jądrowej, promieniowania jonizującego, zanieczyszczenia lub skażenia radioaktywnego, promieni laserowych i maserowych oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego,
- 9) które mogą być pokryte w oparciu o zasady wynikające z przepisów ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku – Prawo geologiczne i górnicze,
- 10) będących następstwem decyzji administracyjnej,
- 11) powstałych w środowisku naturalnym, polegające na jego zanieczyszczeniu lub skażeniu,
- 12) powstałych w drzewostanie lasów i parków.

- Ponadto z zakresem ochrony ubezpieczeniowej nie są objęte szkody powstałe na skutek:

Kategoria wyłączenia	
Wyrządzone przez Ubezpieczonego	1) wyrządzone przez Ubezpieczonego: a) osobie bliskiej Ubezpieczonego, b) osobie zamieszkującej z Ubezpieczonym, c) jednostce organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej lub osobie prawnej prowadzącej działalność gospodarczą, jeżeli Ubezpieczony jest jej właścicielem, współwłaścicielem, udziałowcem, akcjonariuszem, d) pomocy domowej podczas wykonywania przez pomoc domową powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym;
Posiadanie, użytkowanie mienia	2) powstałe w związku z budową, rozbudową i nadbudową mieszkania lub domu w celu prowadzenia działalności gospodarczej; 3) powstałe w związku z posiadaniem mienia niestanowiącego przedmiotu umowy ubezpieczenia mienia od pożaru, zalania i innych zdarzeń; 4) powstałe w mieniu, z którego Ubezpieczony korzystał na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użytkowania, użyczenia, leasingu lub innej podobnej formy korzystania z cudzej rzeczy, z zastrzeżeniem §30 ust. 3 pkt. 6;
Pojazdy lądowe, powietrzne, wodne	5) powstałe w związku z posiadaniem, kierowaniem, uruchamianiem lub używaniem przez Ubezpieczonego: a) pojazdów samochodowych, motocykli i motorowerów, quadów, ciągników rolniczych, kosiarek traktorowych, maszyn samobieżnych, b) statków powietrznych, urządzeń i sprzętu latającego (w tym lotni i motolotni), zdalnie sterowanych bezzałogowych modeli pojazdów, statków powietrznych i wodnych, sprzętu pływającego (z wyłączeniem sprzętu pływającego bez napędu silnikowego takiego jak: bezmasztowe łódzie wiosłowe, kajaki, tratwy, rowery wodne, pontony, deski surfingowe lub windsurfingowe);
Sport	6) powstałe w związku z uprawianiem przez Ubezpieczonego sportów wysokiego ryzyka oraz w związku z wyczynowym i zawodowym uprawianiem sportów;
Zwierzęta	7) wyrządzone przez będące własnością Ubezpieczonego psy ras uznawanych za agresywne - zgodnie z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 28.04.2003 r. w sprawie wykazu ras psów uznawanych za agresywne (Dz. U. z 2003 r. Nr 77, poz. 687 z późniejszymi zmianami); 8) wyrządzone przez będące własnością Ubezpieczonego zwierzęta handlowe lub hodowlane; 9) wyrządzone zwierzętom znajdującym się w pieczy, pod kontrolą lub nadzorem Ubezpieczonego lub osób bliskich, z którymi Ubezpieczony pozostaje z we wspólnym gospodarstwie domowym; 10) na osobie wyrządzone przez zwierzęta nie poddane wymagany szczepieniom ochronnym, o ile miało to wpływ na zajście zdarzenia ubezpieczeniowego;
Broń	11) powstałe w związku z posiadaniem lub używaniem przez Ubezpieczonego broni palnej, pneumatycznej, urządzeń do gry w paintball oraz amunicji do tej broni lub urządzeń, a także materiałów wybuchowych; 12) powstałe w związku z uczestnictwem Ubezpieczonego w polowaniu;
Finansowe i inne	13) polegające na wystąpieniu czystych strat finansowych; 14) związane z naruszeniem przez Ubezpieczonego praw autorskich, patentów, znaków towarowych, praw ochronnych na wzory użytkowe lub zdobnicze, praw do wzorów przemysłowych, nazw fabrycznych, topografii układów scalonych i do oznaczeń geograficznych; 15) powstałe w wartościach pieniężnych, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, przedmiotach wartościowych;
Świadczenie usług	16) w mieniu przekazanym Ubezpieczonemu w celu wykonania usługi, obróbki, naprawy, bez względu na to czy Ubezpieczony otrzymał za daną czynność wynagrodzenie;
Sytuacje wyjątkowe	17) powstałe na skutek zakłócenia lub opóźnienia pracy portów lotniczych, linii kolejowych oraz będące skutkiem wystąpienia wypadku lotniczego lub kolejowego;
Inne szkody	18) wynikające z przeniesienia chorób zakaźnych przez Ubezpieczonego lub przez zwierzęta będące własnością Ubezpieczonego; 19) powstałe wskutek wypuszczania przez Ubezpieczonego w powietrze lampionów; 20) powstałe wskutek działania czynnika termicznego, chemicznego, biologicznego; 21) powstałe wskutek osiadania, zapadania lub osuwania się gruntu; 22) objęte obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej; 23) powstałe w związku z dostępem i korzystaniem z sieci komputerowych lub Internetu.

- Dodatkowe wyłączenia dotyczące OC osób fizycznych:
 - 1) AXA Ubezpieczenia nie odpowiada za koszty, wynikające z braku zgody Ubezpieczonego na zawarcie przez AXA Ubezpieczenia ugody z poszkodowanym lub zaspokojeniem jego roszczeń,
 - 2) AXA Ubezpieczenia nie pokrywa grzywien i kar administracyjnych lub sądowych oraz kar o charakterze pieniężnym oraz podatków i należności publicznoprawnych nałożonych na Ubezpieczonego,
 - 3) AXA Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za szkody, za które Ubezpieczony jest odpowiedzialny wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej osoby trzeciej albo wskutek rozszerzenia zakresu własnej odpowiedzialności wynikającej z ustawy.
- Ograniczenia odpowiedzialności:
AXA Ubezpieczenia nie odpowiada za szkody, których wartość w dniu ustalenia odszkodowania nie przekracza 200 zł (franszyza integralna).

12. Wypłata odszkodowania

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- AXA Ubezpieczenia wypłaci odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o szkodzie chyba, że wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania w terminie 30 dni okazało się niemożliwe. Wówczas odszkodowanie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe z tym, że AXA Ubezpieczenia wypłaci bezsporną w świetle przedłożonych przez Ubezpieczającego/Ubezpieczonego dokumentów część odszkodowania w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o szkodzie.
- AXA Ubezpieczenia jest zobowiązana:
 - 1) po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia, do poinformowania o tym Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego, jeżeli nie są oni osobami występującymi z tym zawiadomieniem, oraz do podjęcia postępowania dotyczącego ustalenia stanu faktycznego zdarzenia ubezpieczeniowego, zasadności zgłoszonych roszczeń i ich wysokości, a także do poinformowania osoby występującej z roszczeniem pisemnie lub w inny sposób, na który ta osoba wyraziła zgodę, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia lub wysokości odszkodowania lub świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
W przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego może zgłosić również Ubezpieczony albo jego spadkobiercy. W tym przypadku spadkobierca jest traktowany tak jak uprawniony z umowy ubezpieczenia,
 - 2) jeżeli w terminach określonych w ust. 1 i 2 nie nastąpi wypłata odszkodowania lub świadczenia, do zawiadomienia pisemnie osoby zgłaszającej

- roszczenie oraz Ubezpieczonego, w przypadku umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia jej roszczeń w całości lub w części, a także do wypłacenia bezspornej części odszkodowania lub świadczenia,
- 3) jeżeli odszkodowanie lub świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, do poinformowania o tym pisemnie osoby występującej z roszczeniem oraz Ubezpieczonego w przypadku zawarcia umowy na cudzy rachunek, jeżeli nie jest on osobą zgłaszającą roszczenie wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania lub świadczenia oraz do pouczenia tej osoby o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej,
- 4) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów gromadzonych w celu ustalenia odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia lub wysokości odszkodowania lub świadczenia; osoby te mogą żądać pisemnego potwierdzenia przez AXA Ubezpieczenia udostępnionych informacji, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów i potwierdzenia ich zgodności z oryginałem przez AXA Ubezpieczenia,
- 5) do udostępniania osobom, o których mowa w pkt 1, oraz poszkodowanemu lub uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, informacji i dokumentów, o których mowa w pkt 4, na ich żądanie, w postaci elektronicznej.

13. Rezygnacja z umowy ubezpieczenia

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w której Ubezpieczający jest konsumentem termin, w jakim może on odstąpić od umowy ubezpieczenia wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy.

14. 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).

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. Zgłoszenia należy dokonać niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dnia od dnia zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego lub uzyskania informacji o zdarzeniu ubezpieczeniowym.

15. Reklamacja i skargi

- W każdym przypadku osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia może wnosić Reklamacje. 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 TUIR S.A. obsługującej klientów. Można ją złożyć w następujący sposób:
 - 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 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 Poczta 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 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 opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla 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 poniżej.
- Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenia 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.
- 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).
- AXA Ubezpieczenia oraz Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.