



# OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA NIEUPRAWNIONEGO UŻYCIA KART ORAZ UTRATY ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH POBRANYCH Z BANKOMATU PAKIET BEZPIECZNA KARTA

## § 1

### Postanowienia ogólne

- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart oraz Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu PAKIET BEZPIECZNA KARTA dla Posiadaczy kart wydawanych przez BRE Bank SA, zwane dalej OWU, mają zastosowanie do Umowy Ubezpieczenia zawartej pomiędzy BRE Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółką Akcyjną, zwaną dalej **BRE Ubezpieczenia** a BRE Bankiem Spółką Akcyjną, zwaną dalej **Bankiem**. Umowa ta zwana jest dalej Umową Ubezpieczenia.
- Umowę Ubezpieczenia zawiera się na rachunek Posiadaczy kart BRE Banku SA.
- Zawarcie Umowy Ubezpieczenia zostanie potwierdzone przez BRE Ubezpieczenia poprzez wystawienie Polisy Generalnej, stanowiącej wraz z OWU integralną część Umowy Ubezpieczenia.

## § 2

### Definicje

Terminy użyte w niniejszych OWU oznaczają:

- Ubezpieczający** – Bank zawierający Umowę Ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składki;
- Ubezpieczony** – Posiadacz karty objęty ochroną ubezpieczeniową z tytułu Umowy Ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU;
- Umowa Ubezpieczenia** – Umowa Ubezpieczenia zawarta pomiędzy Bankiem a BRE Ubezpieczenia, na podstawie postanowień niniejszych OWU, potwierdzona Polisą Generalną;
- Polisa Generalna** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia pomiędzy BRE Ubezpieczenia TU a Ubezpieczającym;
- Suma ubezpieczenia** – kwota, stanowiąca górną granicę odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia;
- Karta** – elektroniczny instrument płatniczy, wydany przez Bank na podstawie Umowy o korzystanie z karty;
- Karta główna** – karta wydana przez Bank Posiadaczowi rachunku bankowego;
- Karta dodatkowa** – karta wydana przez Bank na wniosek Posiadacza rachunku wskazanej przez niego osobie;
- Umowa o korzystanie z karty** – umowa zawarta pomiędzy Posiadaczem karty a Bankiem, będąca podstawą wydania Karty oraz regulująca zasady jej używania;
- Posiadacz karty** – osoba fizyczna uprawniona do użytkowania Karty na podstawie Umowy o korzystanie z karty;
- Nieuprawniona transakcja** – użycie Karty, utracone przez Posiadacza karty (tj. skradzionej lub zagubionej), dokonane bez jego wiedzy i zgody przez osobę do tego nieuprawnioną, powodujące zmianę salda rachunku bankowego, w tym również operacje internetowe dokonane przy użyciu utraconej Karty, bez wiedzy i zgody Posiadacza karty, przez osobę do tego nieuprawnioną;
- Rabunek** – kradzież gotówki w wyniku zastosowania względem Ubezpieczonego przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia lub doprowadzenia Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności albo bezbronności, bezpośrednio po dokonaniu operacji przy użyciu Karty w bankomacie, oddziale banku lub innej uprawnionej jednostce, lub gdy zmuszono Ubezpieczonego do dokonania operacji przy użyciu Karty z użyciem Numeru PIN, a Ubezpieczony bezpośrednio przed zdarzeniem miał wyraźny zamiar dokonania operacji w bankomacie;
- Zastrzeżenie karty** – zgłoszenie utraty Karty przez Posiadacza karty w sposób określony w Regulaminie karty;
- Regulamin karty** – warunki wydawania i zasady używania Karty określone przez Bank;
- Rachunek bankowy** – prowadzony przez Bank rachunek bankowy Posiadacza karty, powiązany z Kartą;
- Numer PIN** – kod identyfikacyjny – poufny numer, który łącznie z kartą służy do elektronicznej identyfikacji użytkownika Karty.

## § 3

### Przedmiot i zakres ubezpieczenia

- Przedmiotem Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart są bezpośrednie straty finansowe, jakie poniósł Posiadacz karty wskutek Nieuprawnionych transakcji.
- Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje utratę środków pieniężnych, jaką poniósł Ubezpieczony wskutek Nieuprawnionych transakcji dokonanych przed Zastrzeżeniem karty, w tym przy użyciu Numeru PIN ujawnionego wskutek użycia przemocy lub groźby użycia przemocy.
- Przedmiotem Ubezpieczenia Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu jest gotówka, wypłacona przez Ubezpieczonego z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki przy użyciu ubezpieczonej Karty.
- Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje utratę ubezpieczonej gotówki na skutek Rabunku dokonanego w ciągu 2 godzin od momentu pobrania gotówki przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki.
- Zakresem ubezpieczeń, o których mowa powyżej objęte są zdarzenia zaistniałe na terytorium całego świata.

## § 4

### Przystąpienie do Umowy Ubezpieczenia

- Posiadacz karty przystępuje do Umowy Ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia woli o przystąpieniu do Umowy Ubezpieczenia w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej za pomocą internetowego serwisu transakcyjnego Ubezpieczającego, o ile Ubezpieczający udostępni taką funkcjonalność.
- Przed przystąpieniem Posiadacza karty do Umowy Ubezpieczenia, Ubezpieczający jest zobowiązany do udostępnienia Posiadaczowi karty treści niniejszych OWU.

## § 5

### Ochrona ubezpieczeniowa

- Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do każdego Ubezpieczonego rozpoczyna się z dniem aktywacji Karty i trwa do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.
- Ochrona ubezpieczeniowa przedłuża się automatycznie na kolejne miesięczne okresy ubezpieczenia określone miesiącami kalendarzowymi.
- Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych wygasa:
  - z ostatnim dniem okresu, za który przypadała niezapłacona składka w razie nieopłacenia składki w terminie,
  - z dniem zastrzeżenia Karty (jeżeli zastrzeżenie Karty nie dotyczy Karty głównej), ochrona ubezpieczeniowa jest kontynuowana w odniesieniu do pozostałych Kart w ramach tej samej Umowy o korzystanie z karty),
  - z dniem rezygnacji Posiadacza karty z jej używania,
  - z dniem utraty ważności Karty, z zastrzeżeniem, że ochrona ubezpieczeniowa jest kontynuowana w odniesieniu do wznowionej Karty, wydanej w miejsce Karty, która straciła ważność,
  - z dniem rozwiązania Umowy o korzystanie z karty w odniesieniu do Posiadaczy wszystkich Kart wydanych na jej podstawie,
  - z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym a BRE Ubezpieczenia.

## § 6

### Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej

- Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej w każdym momencie jej trwania. Ochrony ubezpieczeniowej w tym celu Ubezpieczającemu oświadczenie o rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej na kolejny miesięczny okres, w formie pisemnej lub telefonicznej lub za pośrednictwem internetowego serwisu transakcyjnego Ubezpieczającego, o ile Ubezpieczający udostępni taką funkcjonalność.
- W przypadku rezygnacji z automatycznego przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej na kolejny miesiąc kalendarzowy, ochrona ubezpieczeniowa będzie trwała do końca okresu, za który została opłacona składka.

## § 7

### Okres ubezpieczenia

- Umowa Ubezpieczenia została zawarta na czas nieokreślony.
- Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z dniem określonym w Polisie Generalnej.
- Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę w każdej chwili poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
- Wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia oraz złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym BRE Ubezpieczenia udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

## § 8

### Składka

- Ubezpieczający zobowiązany jest opłacać miesięczną składkę w terminach i wysokości określonych w Polisie Generalnej na rachunek bankowy wskazany przez BRE Ubezpieczenia.
- Składkę ustala się biorąc pod uwagę:
  - okres odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia,
  - liczbę Kart,
  - wysokości sumy ubezpieczenia,
  - inne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Wszystkie składki zostaną obliczone, wyrażone i zapłacone w złotych.

## § 9

### Suma ubezpieczenia

- W Ubezpieczeniu Nieuprawnionego Użycia Kart maksymalna wysokość odszkodowania w przypadku jednorazowej utraty

Karty wynosi równowartość w złotych 150 EUR niezależnie od rodzaju Karty i liczby dokonanych Nieuprawnionych transakcji. Suma ubezpieczenia jest ustalana w złotych wg średniego kursu EURO ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu dokonania zgłoszenia utraty Karty Ubezpieczającemu.

- W Ubezpieczeniu Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu maksymalna łączna wysokość odszkodowań w odniesieniu do jednej Karty wynosi 5.000 PLN w ciągu każdych kolejnych 12-miesięcznych okresów trwania ochrony ubezpieczeniowej, począwszy od dnia aktywacji Karty, lub przystąpienia do Umowy Ubezpieczenia, jeżeli nastąpiło ono po dniu aktywacji Karty.

## § 10

### Wypłata odszkodowania

- Z zastrzeżeniem maksymalnych limitów odpowiedzialności określonych w § 9 wysokość odszkodowania ustala się:
  - w Ubezpieczeniu Nieuprawnionego Użycia Karty – wg wartości Nieuprawnionych transakcji stwierdzonych na podstawie wyciągu z rachunku bankowego. W ramach limitu odszkodowanie obejmuje dodatkowo koszt wydania nowej karty w miejsce utraconej, nie obejmuje natomiast naliczonych przez Bank odsetek, opłat i prowizji,
  - w Ubezpieczeniu Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu – wg wartości nominalnej utraconej gotówki. W ramach limitu odszkodowanie obejmuje także poniesione przez Ubezpieczonego koszty prowizji za wypłatę utraconej gotówki przy użyciu Karty.
- W przypadku roszczenia udokumentowanego rachunkami walutowymi za podstawę do obliczenia:
  - wartości Nieuprawnionych transakcji – przyjmuje się średni kurs NBP, obowiązujący w dniu dokonania zgłoszenia utraty Karty Ubezpieczającemu,
  - wartości nominalnej utraconej gotówki – przyjmuje się średni kurs NBP, obowiązujący w dniu powstania szkody.
- Wysokość odszkodowania ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach Sum ubezpieczenia, o których mowa w § 9 OWU.
- W razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany do:
  - w przypadku utraty Karty – niezwłocznego zastrzeżenia Karty zgodnie z Regulaminem karty, a w przypadku Nieuprawnionych transakcji – niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do jednostki policji, jednak nie później niż w okresie 48 godzin od momentu Nieuprawnionej transakcji lub od daty powzięcia wiadomości o Nieuprawnionej transakcji,
  - w przypadku Rabunku gotówki pobranej przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki przy użyciu Karty – niezwłocznego zgłoszenia takiego faktu do jednostki policji, jednak nie później niż w okresie 48 godzin od momentu Rabunku.
- Ubezpieczony powinien zgłosić zajście zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową do BRE Ubezpieczenia niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty zdarzenia lub od daty powzięcia wiadomości o zdarzeniu.
- Oprócz obowiązków określonych w ust. 4 i 5 powyżej Ubezpieczony jest zobowiązany do dostarczenia do BRE Ubezpieczenia następujących dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia roszczenia o wypłatę odszkodowania:
  - w przypadku Nieuprawnionych transakcji:
    - wypełniony formularz zgłoszenia szkody zawierający opis okoliczności utraty Karty,
    - kopie wyciągów stwierdzających Nieuprawnione transakcje lub potwierdzenie dokonania operacji wydrukowane z systemu Banku,
    - raport policyjny o przyjęciu zgłoszenia o dokonaniu Nieuprawnionej transakcji lub postanowienie prokuratury o wszczęciu lub zakończeniu śledztwa/dochodzenia w związku z zaistniałym zdarzeniem,
    - w przypadku, gdy Numer PIN został ujawniony nieuprawnionej osobie wskutek użycia przemocy lub groźby użycia przemocy lub gdy Karta została zrabowana wskutek użycia przemocy lub groźby użycia przemocy:
      - raport policyjny zawierający klasyfikację zdarzenia lub postanowienie prokuratury o wszczęciu lub zakończeniu dochodzenia/śledztwa w związku z zaistniałym zdarzeniem,
      - zeznanie świadka zdarzenia, jeżeli taki istnieje, zawierające imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr dowodu tożsamości lub nr ewidencyjny PESEL,
      - inne wskazane przez BRE Ubezpieczenia dokumenty niezbędne do potwierdzenia zasadności zgłoszonego roszczenia, o ile dokumenty wskazane powyżej okażą się niewystarczające, a BRE Ubezpieczenia nie może uzyskać ich na podstawie posiadanych uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

- 2) W przypadku Rabunku gotówki pobranej przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki:
  - a) wypełniony formularz zgłoszenia szkody zawierający opis okoliczności Rabunku gotówki,
  - b) kopie wyciągów stwierdzających pobranie gotówki przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub z innej uprawnionej jednostki lub potwierdzenie dokonania transakcji wydrukowane z systemu Banku,
  - c) raport policyjny zawierający klasyfikację zdarzenia lub postanowienie prokuratury o wszczęciu lub zakończeniu śledztwa/dochożenia w związku z zaistniałym zdarzeniem,
  - d) zeznanie świadka Rabunku, jeżeli taki istnieje, zawierające imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr dowodu tożsamości lub nr ewidencyjny PESEL,
  - e) inne wskazane przez BRE Ubezpieczenia dokumenty niezbędne do potwierdzenia zasadności zgłoszonego roszczenia, o ile dokumenty wskazane powyżej okazały się niewystarczające, a BRE Ubezpieczenia nie może uzyskać ich na podstawie posiadanych uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego obowiązku zgłoszenia BRE Ubezpieczenia zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, o którym mowa w ust. 5 powyżej BRE Ubezpieczenia może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło BRE Ubezpieczenia ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia. Skutki braku zawiadomienia nie następują, jeżeli BRE Ubezpieczenia w wyznaczonym terminie otrzymało wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
8. Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, BRE Ubezpieczenia podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także informuje Ubezpieczonego, jakie dokumenty poza wymienionymi w ust. 6 są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
9. BRE Ubezpieczenia zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów.
10. BRE Ubezpieczenia wypłaci odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, 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 BRE Ubezpieczenia wypłaci bezpomoż w świetle przedłożonych dokumentów część odszkodowania w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
11. Odszkodowanie jest wypłacane w walucie polskiej przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczonego.

#### § 11

##### Wyłączenia odpowiedzialności

1. W odniesieniu do Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są:
  - 1) Nieuprawnione transakcje przeprowadzane przed momentem aktywacji Karty,
  - 2) Nieuprawnione transakcje, które zostały dokonane przy użyciu Karty, której wygaśnięcie okres ważności wytoczony na Kartę,
  - 3) Nieuprawnione transakcje nie zgłoszone jednostce policyjnej,
  - 4) odsetki od przyznanego Ubezpieczonemu limitu kredytowego,
  - 5) Nieuprawnione transakcje o łącznej kwocie nie przekraczającej 100 PLN,
  - 6) straty wynikające z niewywiązania się przez Ubezpieczonego z jakichkolwiek płatności dokonywanych za pośrednictwem rachunku bankowego lub też nieterminowego ich dokonania,
  - 7) wszelkie roszczenia skierowane do Ubezpieczonego przez osoby trzecie w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
  - 8) operacje dokonane przez nieuprawnioną osobę przy użyciu Karty ze skopiowanymi danymi pochodzącymi z Karty, za pomocą specjalnych czytników (tzw. skimming).

2. W odniesieniu do Ubezpieczenia Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są zdarzenia nie zgłoszone przez Ubezpieczonego do jednostki policyjnej.
3. Ponadto BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek:
  - 1) wojny albo aktów terroryzmu lub sabotażu,
  - 2) uczestnictwa Ubezpieczonego w zamieszkach lub strajkach,
  - 3) czynu umyślnego lub dokonanego przy pomocy postępu popełnionego przez Ubezpieczonego lub inną osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje w wspólnym gospodarstwie domowym.
4. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie użył dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów BRE Ubezpieczenia wolne jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

#### § 12

##### Regres Ubezpieczeniowy

1. Z dniem wypłaty odszkodowania przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na BRE Ubezpieczenia do wysokości wypłaconego odszkodowania. Nie przechodzą na BRE Ubezpieczenia roszczenia Ubezpieczonego przeciwko osobom, z którymi pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym, chyba że sprawca wyrządził szkodę umyślnie.
2. Jeżeli BRE Ubezpieczenia TU pokryło tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniem BRE Ubezpieczenia.
3. Ubezpieczony obowiązany jest udzielić BRE Ubezpieczenia wszelkiej pomocy przy dochodzeniu roszczeń regresowych, w tym dostarczyć odpowiednie dokumenty oraz udzielić niezbędnych informacji.
4. W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczonego bez zgody BRE Ubezpieczenia praw przysługujących mu do osób trzecich, wypłacone odszkodowanie podlega zwrotowi.
5. Jeżeli Ubezpieczony odzyska utracone środki pieniężne po wypłacie odszkodowania przez BRE Ubezpieczenia, obowiązany jest do zwrotu BRE Ubezpieczenia wypłaconego odszkodowania.

#### § 13

##### Postanowienia końcowe

1. Jeżeli Ubezpieczający, Ubezpieczony lub osoba uprawniona do wystąpienia z roszczeniem nie zgadza się z decyzjami BRE Ubezpieczenia co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub wysokości przyznanego świadczenia, bądź chciałby złożyć skargę lub zażalenie związane z przystąpieniem do Umowy Ubezpieczenia lub jej wykonaniem, może on wystąpić z wnioskiem skierowanym do Zarządu BRE Ubezpieczenia.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do BRE Ubezpieczenia.
3. W zakresie opodatkowania świadczeń należnych z tytułu Umowy Ubezpieczenia zastosowanie mają odpowiednio obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
4. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia może zostać wytoczone albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z tytułu Umowy Ubezpieczenia.
5. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami OWU stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne obowiązujące akty prawne.
6. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart oraz Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu „Pakiet Bezpieczna Karta” zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. nr BRE-TU/2012/4/1/4 z dnia 02.04.2012 r. i wchodzi w życie z dniem **20.04.2012 r.**

#### Informacja Prawna

W związku z wejściem w życie *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozprawywniu reklamacji przez pomioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* od 11 października 2015 r. ulegają zmianie zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego.

1. W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.

2. Reklamacje można składać 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. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
4. Odpowiedź Towarzystwa na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli 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 udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
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 poniżej:
  - do 31 grudnia 2015 r. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
  - od 1 stycznia 2016 r. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej 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.
10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

#### W przypadku szkody prosimy

**o kontakt z mLinia  
pod nr tel.: 0 801 300 800,  
+48 42 63 00 800  
nr polisy 900007**

**Od listopada 2013 r. zmienia się nazwa firmy i skrót Banku z „BRE Bank Spółka Akcyjna” i „BRE Bank S.A.” na „mBank Spółka Akcyjna” oraz „mBank S.A.” Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.**

**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 (wplacony w całości). Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.**

**BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.**  
ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa  
tel.: +48 22 444 70 00 • fax.: +48 22 444 70 02  
[www.breubeezpieczenia.pl](http://www.breubeezpieczenia.pl)

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy  
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,  
KRS 0000271543 • REGON 140806789 • NIP 107 000 61 55  
Wysokość Kapitału Zakładowego: 12 941 177 PLN opłacony w całości.