



Regulamin

świadczenia usług drogą elektroniczną dla Aplikacji mobilnej mBank

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa rodzaje, zakres i zasady dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo drogą elektroniczną z użyciem Aplikacji mobilnej mBank, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną z użyciem Aplikacji mobilnej mBank oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

Regulamin zawiera również informacje, które Towarzystwo zobowiązane jest przekazać Użytkownikowi zainteresowanemu zawarciem umowy ubezpieczenia w wykonaniu obowiązków wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.).

2. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji mobilnej mBank.
3. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronach internetowych www.mbank.pl, www.axa.pl oraz www.orangefinansse.com w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem do świadczenia przez Towarzystwo usług drogą elektroniczną zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2015 r. poz. 1844 ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (j.t. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. z 2015 r. poz. 2135 ze zm.) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

Dane Towarzystwa

§ 2

1. Nazwa Towarzystwa brzmi: AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
2. Adres siedziby Towarzystwa: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.
3. Towarzystwo zostało zarejestrowane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: KRS 0000271543.
4. Towarzystwo uzyskało zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej oraz działalności reasekuracyjnej decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 grudnia 2006 r. nr NU/DPL/401/41/58/06/WR oraz decyzją Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 19 sierpnia 2009 r. nr DNS/602/121/17/08/09/RC.
5. REGON: 140806789, NIP: 1070006155.
6. Adres poczty elektronicznej: serwis@axaubezpieczenia.pl.

Definicje

§ 3

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:

- 1) **Aplikacja mobilna mBank** – oprogramowanie należące do mBank, instalowane na mobilnym urządzeniu końcowym Użytkownika (tele-

fon lub tablet), w celu umożliwienia Użytkownikowi wykonania kalkulacji ubezpieczenia i zawarcia Umowy ubezpieczenia; aplikację można pobrać z internetowych sklepów z aplikacjami Google Play lub App Store;

- 2) **mBank** – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 18;
- 3) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń oferowanych przez Towarzystwo, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia;
- 4) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia przez Towarzystwo usług drogą elektroniczną z użyciem Aplikacji mobilnej mBank; Regulamin dostępny jest na stronach internetowych www.mbank.pl, www.axa.pl oraz www.orangefinansse.com;
- 5) **Towarzystwo** – AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.;
- 6) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem;
- 7) **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną określone w § 4 Regulaminu;
- 8) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Aplikacji mobilnej mBank i Usług w nim udostępnionych;
- 9) **Wniosek o ubezpieczenie** – funkcjonalność w Aplikacji mobilnej mBank, umożliwiająca Użytkownikowi wykonanie kalkulacji ubezpieczenia i zawarcie Umowy ubezpieczenia; Wniosek o ubezpieczenie ma formę elektroniczną.

Rodzaje i zakres Usług

§ 4

Towarzystwo świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi:

- 1) udostępnienie informacji o oferowanych ubezpieczeniach;
- 2) wykonanie kalkulacji składki ubezpieczenia, zgodnie z opisem w § 7 ust. 3;
- 3) zawarcie Umowy ubezpieczenia, zgodnie z opisem w § 7 ust. 10.

Pozostałe usługi z użyciem Aplikacji mobilnej mBank świadczone są przez mBank.

Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług

§ 5

1. Do prawidłowego korzystania z Aplikacji mobilnej mBank wymagane jest pobranie jej i zainstalowanie przez Użytkownika na mobilnym urządzeniu końcowym, wyposażonym w:

- 1) system operacyjny iOS lub Android (dostępność na poszczególne systemy operacyjne jest zależna od mBank);
- 2) połączenie z Internetem.

Świadczenie Usług za pośrednictwem Aplikacji mobilnej mBank odbywa się z wykorzystaniem szyfrowanego protokołu komunikacyjnego https.

2. Korzystanie z Aplikacji mobilnej mBank jest możliwe po jej instalacji i sparowaniu, które polega na uwierzytelnieniu danego urządzenia w serwisie transakcyjnym mBank. Po uruchomieniu Aplikacja mobilna mBank pozostanie aktywna do czasu przerwania jej działania lub odinstalowania za pomocą narzędzi dostępnych na urządzeniu końcowym Użytkownika.
3. Uruchomiona Aplikacja mobilna mBank jest połączona z Internetem, poprzez który przesyła dane w formacie JSON za pomocą żądań typu POST.

4. Dodatkowe informacje na temat zasad działania i technologii aplikacji dostępne są na stronie internetowej www.mbank.pl.
5. Użytkownik może zaprzestać korzystania z Aplikacji przez przerwanie działania Aplikacji mobilnej mBank, rozparowanie aplikacji lub jej odinstalowanie z urządzenia końcowego. Jej odinstalowanie następuje zgodnie z procedurą przerwania działania lub odinstalowania Aplikacji mobilnej mBank, zależną od systemu operacyjnego jego urządzenia końcowego.

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług

§ 6

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług. W przypadku zakończenia przez Użytkownika korzystania z Usług, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą odinstalowania Aplikacji mobilnej mBank z pamięci wewnętrznej urządzenia.
3. Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy ubezpieczenia oraz czynności techniczne, składające się na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia, określają §§ 7 i 8 poniżej.

Informacje o procesie zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, w tym o czynnościach technicznych składających się na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia

§ 7

1. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres, na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, w tym: opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ubezpieczeniem, sposób ustalania wysokości należnego odszkodowania, określone są w OWU, udostępnionych nieodpłatnie na stronach internetowych www.mbank.pl i www.axa.pl w formie umożliwiającej ich pobranie, utwalenie i wydrukowanie.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres wskazany we Wniosku o ubezpieczenie. Okres, na jaki można zawrzeć Umowę ubezpieczenia, jest określony w postanowieniach OWU, na podstawie których Umowa ubezpieczenia jest zawierana, oraz we Wniosku o ubezpieczenie.
3. Wniosek o ubezpieczenie można wypełnić w Aplikacji mobilnej mBank. Po wybraniu Wniosku o ubezpieczenie Użytkownik wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do zawarcia Umowy ubezpieczenia. Użytkownik wskazuje przedmiot i zakres ubezpieczenia oraz wprowadza inne dane wymagane przez Towarzystwo. Na podstawie informacji podanych przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie system informatyczny wylicza wysokość składki na podstawie obowiązującej w danym czasie taryfy składek i z uwzględnieniem aktualnych promocji.
4. W trakcie wypełniania Wniosku o ubezpieczenie dane podlegają walidacji (Użytkownik jest na bieżąco informowany, poprzez stosowne komunikaty, o nieprawidłowościach w wypełnianiu pól wniosku zidentyfikowanych przez system informatyczny). Przed ostatecznym złożeniem Wniosku o ubezpieczenie Użytkownik otrzymuje podsumowanie treści wypełnionego Wniosku o ubezpieczenie wraz z możliwością modyfikacji danych, które jego zdaniem zostały podane nieprawidłowo.
5. Użytkownik jest zobowiązany podać we Wniosku o ubezpieczenie prawidłowe dane, o które zapytywało Towarzystwo. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne podanie danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
6. Przed akceptacją Wniosku o ubezpieczenie system informatyczny wymaga potwierdzenia zapoznania się z treścią informacji podanych w tym wniosku oraz ich akceptacji.

7. Płatność składki ubezpieczeniowej jest jednorazowa.
8. Po wyczeniu składki i podaniu informacji niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia składają się łącznie następujące czynności:
 - 1) akceptacja wymaganych przez Towarzystwo oświadczeń;
 - 2) kliknięcie przycisku zatwierdzającego złożenie Wniosku o ubezpieczenie;
 - 3) opłacenie składki przez Użytkownika za pomocą przelewu elektronicznego z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego mBanku; po aktualizacji przez mBank Aplikacji mobilnej mBank, opłacenie składki przez Użytkownika będzie możliwe także z rachunku powiązanego z kartą kredytową mBanku.
9. Zawarcie umowy ubezpieczenia następuje poprzez kliknięcie przycisku zatwierdzającego złożenie Wniosku o ubezpieczenie oraz dokonanie płatności składki ubezpieczeniowej z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w mBanku lub z rachunku powiązanego z kartą kredytową mBanku (po udostępnieniu tej funkcjonalności przez mBank). Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta po wykonaniu czynności opisanych powyżej w ust. 3, 4, 5, 6, 7 i 9, podczas bieżącej sesji połączenia z Aplikacją mobilną mBanku.
10. Wyliczona składka jest wiążąca dla podanych przez Użytkownika informacji we Wniosku o ubezpieczenie, jeżeli Użytkownik zatwierdzi złożenie wniosku oraz dokona płatności składki przelewem elektronicznym podczas bieżącej sesji połączenia z Wnioskiem o ubezpieczenie. Wykonanie powyższych czynności skutkuje zawarciem Umowy ubezpieczenia.
11. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia na adres e-mail podany przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie wysyłany jest e-mail, zawierający wnioskowaną przez niego treść Umowy ubezpieczenia oraz dodatkowe informacje. Polisa potwierdzająca zawarcie Umowy ubezpieczenia jest wysyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany przez Użytkownika we Wniosku o ubezpieczenie.

Prawo odstąpienia od zawartej Umowy ubezpieczenia

§ 8

1. Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od zawartej Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku gdy Użytkownikiem jest przedsiębiorca – w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy (tj. od dnia złożenia wniosku i opłacenia składki), jeżeli umowa ubezpieczenia została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy. Użytkownik informowany jest o zawarciu Umowy w chwili jej zawarcia poprzez umieszczenie stosownego komunikatu we Wniosku o ubezpieczenie.
2. Oświadczenie woli o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia może być skierowane do Towarzystwa w następujący sposób:
 - 1) pisemne oświadczenie woli, potwierdzone własnoręcznym podpisem, przesłane na adres Towarzystwa: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa;
 - 2) wiadomość elektroniczna z oświadczeniem woli w postaci elektronicznej opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu;
 - 3) faks przesłany na numer Działu Obsługi Klienta Towarzystwa;
 - 4) skan lub zdjęcie podpisanego oświadczenia woli przesłane mailem na adres Działu Obsługi Klienta Towarzystwa: serwis@axaubezpieczenia.pl.
3. Prawo do odstąpienia od Umowy ubezpieczenia nie przysługuje w przypadku zawarcia umów ubezpieczenia dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zostały zawarte na okres krótszy niż 30 dni.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, Umowa uważana jest za niezawartą, a Użytkownik i Towarzystwo zwolnieni są ze wszelkich zobowiązań z niej wynikających.
5. Jeżeli odstąpienie od Umowy ubezpieczenia miało miejsce po rozpoczęciu się ochrony z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia, Towarzystwu należna będzie składka za każdy dzień udzielonej ochrony ubez-

pieczeniowej. Składka ta liczona będzie proporcjonalnie do okresu, przez jaki była udzielona ochrona ubezpieczeniowa.

Informacje dodatkowe dotyczące Umowy ubezpieczenia

§ 9

- Umowa ubezpieczenia jest zawierana w języku polskim. Język polski jest stosowany w relacjach z Użytkownikiem przez cały czas trwania zawartej Umowy ubezpieczenia.
- Umowa ubezpieczenia jest zawarta zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, do jej zawarcia, jak również do jej wykonywania.
- Podanie adresu poczty elektronicznej Użytkownika jest niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia.
- Przy zawieraniu i obsłudze Umowy ubezpieczenia uczestniczy mBank S.A. – agent ubezpieczeniowy, udostępniający serwis internetowy pod adresem www.mBank.pl oraz Aplikację mobilną mBank, przy internetowej sprzedaży ubezpieczeń.
- Istotą zawartej Umowy ubezpieczenia jest zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z postanowieniami OWU oraz wypłata odszkodowania/realizacja świadczenia w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
- W zakresie opodatkowania świadczeń/odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
- Treść Umowy ubezpieczenia stanowią: Wniosek o ubezpieczenie, OWU, na podstawie których zawarta jest dana Umowa ubezpieczenia, polisa (polis) potwierdzające zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz niniejszy Regulamin.

Postępowanie reklamacyjne

§ 10

- W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia może wnosić Reklamacje. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
- Reklamacje można składać Towarzystwu AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. w następujący sposób:
 - ustnie;
 - telefonicznie pod numer 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: AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51, albo
 - drogą pocztową na adres wskazany w § 2 ust. 2.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
- 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.
- Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie. 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 razie wyboru takiej formy kontaktu).
- Odpowiedzi na Reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

- 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.

Bezpieczeństwo i ochrona danych

§ 11

- Towarzystwo przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Ustawą o ochronie danych osobowych i Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Administratorem danych osobowych Użytkownika jest AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Dane osobowe będą przetwarzane w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia oraz wypełnienia prawnie uzasadnionych celów administratora danych (w szczególności przekazywania informacji o oferowanych produktach i usługach). Podanie danych jest dobrowolne. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
- Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, których podanie jest niezbędne zgodnie z wymogami przepisów prawa, zawarte są w dokumentach przekazywanych Użytkownikowi, którego dane dotyczą, stosownie do wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
- Wszystkie dane, o które Towarzystwo prosi w trakcie korzystania z Usług, są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną, chyba że w Aplikacji mobilnej mBank wskazano odmiennie.
- Wszystkie zgody na działalność marketingową mają charakter dobrowolny i nie wpływają na możliwość zawarcia Umowy ubezpieczenia z użyciem Aplikacji mobilnej mBank.
- Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania w bezpiecznym miejscu danych uwierzytelniających do aplikacji. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia danych uwierzytelniających przez Użytkownika osobom niepowołanym.
- Wszystkie czynności wykonane z konta użytkownika w Aplikacji mobilnej mBank uważa się za dokonane przez Użytkownika Usługi.
- Towarzystwo oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, która jest używana do komunikowania się Aplikacji mobilnej mBank z systemami komputerowymi mBanku i Towarzystwa, korzystanie z Usług może wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych zabezpieczenia wprowadzone w Aplikacji mobilnej mBank nie gwarantują pełnego bezpieczeństwa jej użytkowania. Dlatego też w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa Towarzystwo zaleca, aby Użytkownik objął ochroną własne urządzenie końcowe, w szczególności poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do urządzenia, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzenia końcowego wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.
- Zakazane jest dostarczanie do Towarzystwa treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy, dokonywanie modyfikacji przez Użytkownika Aplikacji mobilnej mBank oraz wykorzystywanie jej w sposób mogący wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerów Towarzystwa lub mBank.

Postanowienia końcowe

§ 12

1. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Aplikacji mobilnej mBank w sposób sprzeczny z Regulaminem.
2. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z podania przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
3. Powództwo o roszczenie 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, spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
4. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
5. Istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów zawieranych przez Internet (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE) między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia 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).
7. Towarzystwo jako członek Polskiej Izby Ubezpieczeń przyjęło Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych – pobierz treść.
8. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. nr 6/10/05/2018 z dnia 10 maja 2018 r. i obowiązuje od dnia 25 maja 2018 r.