



więcej / niż standard

ubezpieczenia



# Karta produktu

## ubezpieczenia spłaty kredytu odnawialnego dla Kredytobiorców mBanku S.A.

W karcie produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu spłaty kredytu odnawialnego oferowanego Kredytobiorcom mBanku 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 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

- AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., Warszawa (00-867), ul. Chłodna 51.

### 2. Ubezpieczony

- Kredytobiorca, który zawarł z mBankiem S.A. umowę kredytu odnawialnego, ukończył 18. rok życia i nie ukończył 70. roku życia oraz przystąpił do Umowy ubezpieczenia poprzez złożenie oświadczenia woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia.

### 3. Rola Banku

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

### 4. Umowa ubezpieczenia

- Ubezpieczenie oferowane w formie grupowej.
- Nr polisy generalnej **9000102**.

### 5. Informacje podstawowe o Umowie ubezpieczenia

Ubezpieczenie spłaty kredytu odnawialnego ma charakter ochronny.

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

- Do Umowy ubezpieczenia możesz przystąpić w każdym momencie poprzez złożenie oświadczenia woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, ustnej przez telefon lub w formie elektronicznej, o ile Bank udostępni taką funkcjonalność. Dodatkowo, aby przystąpić do Umowy ubezpieczenia, musisz mieć ukończone 18 lat i nieukończone 70 lat. W przypadku gdy umowa kredytu została zawarta przez więcej niż jednego Kredytobiorcę, ochroną ubezpieczeniową objęci są wyłącznie Kredytobiorcy, którzy złożyli oświadczenie woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia.

#### b) Cel ubezpieczenia/zakres ochrony i suma ubezpieczenia:

- Zakresem ubezpieczenia objęte są następujące zdarzenia ubezpieczeniowe:

Zdarzenie ubezpieczeniowe	Opis	Suma ubezpieczenia
<b>Śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku</b>	Jeżeli nastąpiła w okresie 180 dni kalendarzowych od daty nieszczęśliwego wypadku. <b>Przez nieszczęśliwy wypadek rozumie się:</b> przypadkowe, nagłe zdarzenie wywołane wyłącznie przyczyną zewnętrzną, niezależnie od woli ani stanu zdrowia Ubezpieczonego. <b>UWAGA!</b> Za nieszczęśliwy wypadek nie uznaje się zawału serca, udaru mózgu i innych chorób, nawet występujących nagle, ani następstw zdrowotnych przeciążenia, wysiłku, dźwignięcia lub pochylenia Ubezpieczonego.	Saldo zadłużenia pozostające do spłaty w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, nie mniej niż 450 zł i nie więcej niż 105% przyznanej kwoty kredytu odnawialnego.
<b>Całkowita niezdolność do pracy</b>	<b>Przez całkowitą niezdolność do pracy rozumie się:</b> <b>w przypadku osób niemających ustanowionego prawa do renty lub emerytury</b> – całkowitą niezdolność Ubezpieczonego do świadczenia jakiegokolwiek pracy przynoszącej dochód lub wynagrodzenie orzeczoną pierwszorazowo, na okres powyżej 24 miesięcy, przez lekarza orzecznika ZUS, KRUS lub innego organu uprawnionego do orzekania w tym zakresie; <b>w przypadku osób mających ustanowione prawo do renty lub emerytury</b> – całkowitą niezdolność Ubezpieczonego do świadczenia jakiegokolwiek pracy przynoszącej dochód lub wynagrodzenie oraz samodzielnej egzystencji orzeczoną pierwszorazowo, na okres powyżej 24 miesięcy, przez lekarza orzecznika ZUS, KRUS lub innego organu uprawnionego do orzekania w tym zakresie, jeżeli nastąpiła w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela.	Saldo zadłużenia pozostające do spłaty w dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, nie mniej niż 450 zł i nie więcej niż 105% przyznanej kwoty kredytu odnawialnego.

Zdarzenie ubezpieczeniowe	Opis	Suma ubezpieczenia
<b>Czasowa niezdolność do pracy spowodowana pobytem w szpitalu w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku</b>	<b>Przez czasową niezdolność do pracy spowodowaną pobytem w szpitalu w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku rozumie się:</b> niezdolność Ubezpieczonego do pracy spowodowaną pobytem w szpitalu, trwającym nieprzerwanie co najmniej 14 dni, w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku, potwierdzoną dokumentacją leczenia szpitalnego, jeżeli nastąpiła w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela.	Odsetki za maksymalnie 6 okresów rozliczeniowych kredytu odnawialnego w rocznym okresie ubezpieczenia, przypadające po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, każdorazowo nie mniej niż 50 zł i nie więcej niż 30% przyznanej kwoty kredytu odnawialnego.
<b>Czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzona zwolnieniem lekarskim</b>	<b>Przez czasową niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzoną zwolnieniem lekarskim rozumie się:</b> niezdolność Ubezpieczonego do świadczenia pracy zarobkowej, poświadczoną przez lekarza wydaniem zwolnienia lekarskiego albo zwolnień lekarskich na nieprzerwany okres trwający nie krócej niż 30 dni, jeżeli nastąpiła w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela.	Odsetki za maksymalnie 6 okresów rozliczeniowych kredytu odnawialnego w rocznym okresie ubezpieczenia, przypadające po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, każdorazowo nie mniej niż 50 zł i nie więcej niż 30% przyznanej kwoty kredytu odnawialnego.

## 6. Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej

- W przypadku przystąpienia do Umowy ubezpieczenia w dniu zawarcia umowy kredytu ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się:
  - w przypadku śmierci Ubezpieczonego, całkowitej niezdolności do pracy w wyniku nieszczęśliwego wypadku, czasowej niezdolności do pracy spowodowanej pobytem w szpitalu w wyniku nieszczęśliwego wypadku oraz czasowej niezdolności do pracy w wyniku nieszczęśliwego wypadku potwierdzonej zwolnieniem lekarskim – z chwilą udostępnienia kwoty kredytu odnawialnego Kredytobiorcy;
  - w przypadku całkowitej niezdolności do pracy w wyniku choroby, czasowej niezdolności do pracy spowodowanej pobytem w szpitalu w wyniku choroby oraz czasowej niezdolności do pracy w wyniku choroby potwierdzonej zwolnieniem lekarskim – po upływie 30 dni od momentu udostępnienia kwoty kredytu odnawialnego Kredytobiorcy.
- W przypadku przystąpienia do Umowy ubezpieczenia po dniu zawarcia umowy kredytu, ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do danego Ubezpieczonego rozpoczyna się:
  - w przypadku śmierci Ubezpieczonego, całkowitej niezdolności do pracy w wyniku nieszczęśliwego wypadku, czasowej niezdolności do pracy spowodowanej pobytem w szpitalu w wyniku nieszczęśliwego wypadku oraz czasowej niezdolności do pracy w wyniku nieszczęśliwego wypadku potwierdzonej zwolnieniem lekarskim – z dniem złożenia oświadczenia woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia;
  - w przypadku całkowitej niezdolności do pracy w wyniku choroby, czasowej niezdolności do pracy spowodowanej pobytem w szpitalu w wyniku choroby oraz czasowej niezdolności do pracy w wyniku choroby potwierdzonej zwolnieniem lekarskim – po upływie 30 dni od momentu złożenia oświadczenia woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia.

## 7. Zakończenie ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa:

- z chwilą Twojej śmierci,
- z dniem rozwiązania umowy kredytu,
- z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia pomiędzy mBankiem S.A. a Ubezpieczycielem,
- z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka,
- z końcem okresu, za który została zapłacona składka – w przypadku wystąpienia Ubezpieczonego z Umowy ubezpieczenia;
- z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego ubezpieczenia, w którym Ubezpieczony ukończył 70. rok życia.

W przypadku ukończenia przez jednego z Ubezpieczonych 70. roku życia, ochrona ubezpieczeniowa wygasa dla wszystkich Ubezpieczonych objętych ochroną w ramach tej samej umowy kredytu.

## 8. Opłata za ubezpieczenie

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

- Opłata tytułem ubezpieczenia jest płatna co miesiąc i zgodnie z obowiązującą taryfą opłat i prowizji banku wynosi **0,50%** od średniego salda zadłużenia w poprzedzającym okresie rozliczeniowym, nie mniej niż **0,98 zł**.
- Opłata tytułem ubezpieczenia pobierana jest z góry z rachunku osobistego, w którym uruchomiony jest kredyt odnawialny.

## 9. Wypłata świadczeń

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

- Uprawnionym do odbioru świadczenia jest Ubezpieczający, tj. mBank S.A., za Twoją zgodą wyrażoną w oświadczeniu o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia, do wysokości zobowiązania wynikającego z umowy kredytu, a w pozostałej wysokości Ty lub – w przypadku Twojej śmierci – wskazany przez Ciebie Uposażony lub inna osoba uprawniona do otrzymania świadczenia.
- Masz prawo do zmiany uposażonych w każdej chwili trwania Umowy ubezpieczenia.
- W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego zostanie wypłacone następujące świadczenie:
  - śmierć w wyniku nieszczęśliwego wypadku oraz całkowita niezdolność do pracy** – równowartość salda zadłużenia pozostającego do spłaty na rzecz Banku w dniu śmierci Ubezpieczonego, nie mniej niż 450 zł i nie więcej niż 105% przyznanej kwoty kredytu,
  - czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku trwająca co najmniej 14 dni i nie dłużej niż 30 dni** – odsetki za pierwszy pełny okres rozliczeniowy kredytu odnawialnego przypadające do zapłaty po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, nie mniej niż 50 zł,
  - czasowa niezdolność do pracy w wyniku nieszczęśliwego wypadku trwająca dłużej niż 30 dni** – odsetki przypadające do zapłaty podczas pobytu Ubezpieczonego w szpitalu, jednak każdorazowo nie więcej niż odsetki za pierwszy okres rozliczeniowy przypadające do zapłaty po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i nie mniej niż 50 zł,
  - czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzona zwolnieniem lekarskim trwającym 30 dni** – odsetki za pierwszy pełny okres rozliczeniowy kredytu odnawialnego przypadające do zapłaty po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego, nie mniej niż 50 zł,
  - czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzona zwolnieniem lekarskim, trwająca dłużej niż 30 dni** – odsetki przypadające do zapłaty podczas zwolnienia lekarskiego Ubezpieczonego, jednak każdorazowo nie więcej niż odsetki za pierwszy okres rozliczeniowy przypadające do zapłaty po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i nie mniej niż 50 zł.

## 10. Wyłączenia odpowiedzialności

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

- Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli zdarzenie ubezpieczeniowe jest skutkiem:
  - choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego lub zaburzeń psychicznych Ubezpieczonego oraz ich skutków, a także ataku konwulsji i epilepsji;
  - spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu w ilości powodującej, że zawartość alkoholu w jego organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia we krwi co najmniej 0,2% alkoholu albo że zawartość alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi co najmniej 0,1 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup>;
  - zażycia przez Ubezpieczonego środków odurzających, substancji psychotropowych oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii) oraz leków niezalecanych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniami lekarza;
  - usiłowania popełnienia lub popełnienia przez Ubezpieczonego czynu spełniającego ustawowe znamiona przestępstwa;
  - świadomego samookaleczenia Ubezpieczonego lub okaleczenia na jego prośbę, niezależnie od stanu poczytalności;

- 6) popełnienia lub usiłowania popełnienia samobójstwa przez Ubezpieczonego w ciągu dwóch lat od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej dla danego Ubezpieczonego, niezależnie od stanu jego poczytalności;
  - 7) poddania się przez Ubezpieczonego eksperymentowi medycznemu lub zabiegowi o charakterze medycznym, przeprowadzonemu poza kontrolą lekarza lub innych osób uprawnionych;
  - 8) wypadku lotniczego zaistniałego w czasie przebywania przez Ubezpieczonego na pokładzie innego samolotu niż samolot pasażerskich licencjonowanych linii lotniczych;
  - 9) wojny, działań wojennych, aktywnego i dobrowolnego uczestnictwa Ubezpieczonego w aktach przemocy, terroryzmu, zamieszkach, rozruchach;
  - 10) epidemii ogłoszonych przez odpowiednie organy administracji państwowej;
  - 11) działania energii jądrowej lub promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka, z wyłączeniem stosowania wyżej wymienionych w terapii zgodnie z zaleceniami lekarskimi;
  - 12) prowadzenia przez Ubezpieczonego pojazdu lądowego, wodnego lub powietrznego, jeżeli Ubezpieczony nie posiadał odpowiednich uprawnień lub dokumentu uprawniającego do kierowania i używania danego pojazdu lub pojazd ten nie posiadał odpowiedniego świadectwa kwalifikacyjnego;
  - 13) choroby AIDS lub zakażenia wirusem HIV;
  - 14) wad wrodzonych, które zostały zdiagnozowane, rozpoznane lub leczone przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia, i schorzeń będących ich skutkiem;
  - 15) udziału Ubezpieczonego w sportach wysokiego ryzyka, przez które rozumiane są sporty lub aktywność fizyczną, których uprawianie wymaga działania w warunkach podwyższonego ryzyka ze względu na wystąpienie choćby jednego z następujących czynników ryzyka: jazda konna, użycie broni białej lub palnej, użycie pojazdów silnikowych, walka wręcz, schodzenie pod wodę na głębokość większą niż 10 m, przebywanie w terenie górskim poza wytyczonymi trasami lub szlakami; za sporty wysokiego ryzyka uważa się również sporty ekstremalne, przez które rozumie się sporty lub aktywność fizyczną, których uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi lub działania w warunkach zagrożenia życia: sporty powietrzne, downhill rowerowy, wspinaczkę wysokogórską, skalną, skałkową, lodową, speleologię, skoki narciarskie, skoki akrobatyczne na nartach, skoki z wysokich budynków lub skał, skoki bungee, jazdę po muldach, rafting, sporty uprawiane na rzekach górskich, a także wyprawy do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi: pustynia, wysokie góry (pow. 4000 m n.p.m.), busz, bieguny, dżungla, tereny lodowcowe;
  - 16) uprawiania dyscyplin sportowych będących źródłem dochodu Ubezpieczonego;
  - 17) uczestnictwa Ubezpieczonego w wyścigach samochodowych, konkursach sportowych, rajdach, treningach, jazdach próbnych, a także w próbach szybkościowych;
  - 18) pełnienia przez Ubezpieczonego czynnej służby w siłach zbrojnych jakiegokolwiek państwa.
2. Ponadto Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli całkowita niezdolność do pracy, czasowa niezdolność do pracy spowodowana pobytem w szpitalu w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku oraz czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzona zwolnieniem lekarskim jest skutkiem następujących chorób lub niepełnosprawności: chorób niedokrwiennych serca, zawału serca, choroby wieńcowej, choroby tętnic, miażdżycy, tętniaka, choroby naczyń mózgowych, udaru mózgu, choroby nadciśnieniowej, zaburzenia rytmu serca, choroby nowotworowej, padaczki, cukrzycy, niewydolności nerek, zwłóknienia i marskości wątroby, choroby trzustki, AIDS lub nosicielstwa wirusa HIV, wirusowego zapalenia wątroby typu B lub C, gruźlicy, sepsy, choroby psychicznej, zdiagnozowanych, rozpoznanych lub leczonych w ciągu 24 miesięcy przed dniem złożenia oświadczenia woli o przystąpieniu do Umowy ubezpieczenia, i będących przyczyną wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie 24 miesięcy od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.
  3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli czasowa niezdolność do pracy spowodowana pobytem w szpitalu w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku oraz czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzona zwolnieniem lekarskim jest skutkiem bólów kręgosłupa, niepotwierdzonych wynikami badań radiologicznych.
  4. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzona zwolnieniem lekarskim jest skutkiem dysfunkcji psychicznych i/lub umysłowych Ubezpieczonego, w tym nerwic.
  5. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli pobyt w szpitalu miał na celu:
    - 1) poddanie się przez Ubezpieczonego operacji plastycznej lub kosmetycznej, chyba że była ona niezbędna do usunięcia skutków nieszczęśliwego wypadku, jakiemu uległ Ubezpieczony w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej;
    - 2) wykonanie Ubezpieczonemu rutynowych badań lekarskich, badań biochemicznych, badań rentgenowskich oraz innych badań, o ile przyczyną ich przeprowadzenia nie są choroby lub obrażenia ciała;
    - 3) wykonanie Ubezpieczonemu zabiegów rehabilitacyjnych;
    - 4) leczenie dysfunkcji psychicznych i/lub umysłowych Ubezpieczonego, w tym nerwic;
    - 5) leczenie choroby AIDS lub zakażenia wirusem HIV Ubezpieczonego;
    - 6) leczenie wad wrodzonych Ubezpieczonego.
  6. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy czasowa niezdolność do pracy w wyniku choroby lub nieszczęśliwego wypadku potwierdzona zwolnieniem lekarskim związana jest z pobytem w szpitalu, którego celem jest:
    - 1) poddanie się przez Ubezpieczonego operacji plastycznej lub kosmetycznej, chyba że była ona niezbędna do usunięcia skutków nieszczęśliwego wypadku, jakiemu uległ Ubezpieczony w okresie udzielania ochrony ubezpieczeniowej;
    - 2) wykonanie Ubezpieczonemu rutynowych badań lekarskich, badań biochemicznych, badań rentgenowskich oraz innych badań, o ile przyczyną ich przeprowadzenia nie są choroby lub obrażenia ciała;
    - 3) wykonanie Ubezpieczonemu zabiegów rehabilitacyjnych;
    - 4) leczenie wad wrodzonych Ubezpieczonego.

## 11. Wystąpienie z Umowy ubezpieczenia

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

- Wystąpienie z Umowy ubezpieczenia może wiązać się z podwyższeniem marży do poziomu określonego w § 4 umowy kredytowej. W przypadku udzielenia kredytu na zasadach promocji regulacje dotyczące podwyższenia marży określone są w regulaminie promocji.
- Możesz wystąpić z Umowy ubezpieczenia, tj. zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej, w każdym momencie trwania Umowy ubezpieczenia. W tym celu niezbędne jest złożenie oświadczenia o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia w formie pisemnej, ustnej przez telefon lub w formie elektronicznej, o ile Bank udostępni taką funkcjonalność.
- Jeśli złożono oświadczenie o wystąpieniu z Umowy ubezpieczenia ochrona ubezpieczeniowa kończy się z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego ubezpieczenia, w którym nastąpiło wystąpienie.

## 12. Zgłoszenie roszczenia

- W przypadku powstania zdarzenia ubezpieczeniowego prosimy o kontakt z infolinią AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. pod numerem telefonu **+48 22 459 10 00** lub listownie:

**AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.**  
**ul. Chłodna 51**  
**00-867 Warszawa**

## 13. Reklamacje i skargi

- 1) W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia może wnosić Reklamacje. Reklamacją to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
- 2) Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej klientów, można ją złożyć w następujący sposób:
  - Ubezpieczycielowi: AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.:
    - ustnie – telefonicznie pod numer telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Ubezpieczyciela,
    - w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**
    - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela: **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**
- 3) Reklamacje można składać w Banku w następujący sposób:
  - ustnie – telefonicznie pod numer 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 Pocztaowa 2108, 90-959 Łódź**

- 4) Odpowiedź Ubezpieczyciela 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, Ubezpieczyciel 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 Ubezpieczyciel 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).
- 7) Odpowiedzi na Reklamację Ubezpieczyciel 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 od dnia otrzymania Reklamacji, klient zostanie poinformowany (w wyżej wymienionym terminie) w takiej samej formie, w jakiej zostanie udzielona odpowiedź na Reklamację, o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone do 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 Ubezpieczyciela 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 Ubezpieczycielowi, tj. AXA Ubezpieczenia Towarzystwu Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., według właściwości określonej w pkt 10).
- 10) Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub Uprawnionego z Umowy ubezpieczenia. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy Uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
- 11) Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 12) Ubezpieczyciel oraz Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.