

# Pomoc na wyciągnięcie ręki.

Ogólne warunki ubezpieczenia

Ubezpieczenie Concierge Intensive dla posiadaczy kart i rachunków w mBanku S.A.



## FORMULARZ DO OWU

Formularz do Ogólnych warunków ubezpieczenia Concierge Intensive dla posiadaczy kart i rachunków w mBanku S.A.

Informacja sporządzona zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	część I część VI część VII część IX
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	część VII ust. 2 i 4 część IX



Autorem rysunków jest Bartosz Minkiewicz.

Ogólne warunki ubezpieczenia Concierge Intensive dla posiadaczy kart i rachunków w mBanku S.A., zwane dalej OWU, stanowią podstawę zawarcia umowy ubezpieczenia pomiędzy UNIQA Towarzystwem Ubezpieczeń S.A. a mBankiem S.A.

## Spis treści

Co oznaczają te pojęcia? .....	3
I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia .....	3
II. Umowa ubezpieczenia – okres obowiązywania .....	3
III. Składka .....	3
IV. Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie .....	3
V. Obowiązki banku i nasze .....	4
VI. Concierge .....	4
VII. Concierge Dokumenty .....	6
VIII. Reklamacje .....	8
IX. Definicje .....	8
X. Postanowienia końcowe .....	9

## Co oznaczają te pojęcia?



### Ty

ubezpieczony, który jednocześnie w banku ma rachunek bankowy i aktywną kartę debetową oraz został zgłoszony przez bank do objęcia go ochroną ubezpieczeniową na podstawie umowy ubezpieczenia



### My

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.



### bank

mBank S.A., czyli ubezpieczający,  
który zawarł z nami umowę ubezpieczenia

Pozostałe definicje znajdziesz na końcu OWU w części IX.

## I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

### 1. Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest:

- organizacja albo
- organizacja i pokrycie kosztów świadczeń assistance na Twoją rzecz,

za pośrednictwem Centrum Concierge, w przypadku zaistnienia zdarzenia ubezpieczeniowego objętego ochroną ubezpieczeniową, na terenie całego świata.

### 2. Jaki jest zakres ubezpieczenia?

Zakres ubezpieczenia obejmuje świadczenia assistance w ramach Concierge i Concierge Dokumenty (części VI i VII).

## II. Umowa ubezpieczenia – okres obowiązywania

### 1. Na jaki okres zawarliśmy umowę ubezpieczenia?

Umowę ubezpieczenia zawarliśmy z bankiem na czas nieokreślony.

### 2. Czy umowa ubezpieczenia może zostać rozwiązana?

- Każda ze stron umowy ubezpieczenia (tj. bank oraz my) ma prawo do jej rozwiązania w każdej chwili z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Okres wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu.
- Za okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej, bank musi zapłacić składkę.

## III. Składka

### 1. Jak ustalamy wysokość składki?

- Przy ustalaniu wysokości składki uwzględniamy koszty, które są związane z zawarciem i wykonywaniem umowy ubezpieczenia.
- Składkę ustalamy na każdy 12-miesięczny okres ubezpieczenia.

### 2. Gdzie określamy wysokość składki?

Wysokość składki oraz terminy jej płatności określamy w polisie. Za datę zapłaty składki przyjmujemy datę uznania naszego rachunku bankowego.

### 3. Kto opłaca składkę?

- Składkę płaci bank na nasz rachunek bankowy, który wskazaliśmy w polisie.
- Jeśli umowa ubezpieczenia ulegnie rozwiązaniu przed upływem okresu, na jaki została zawarta, bankowi przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

## IV. Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie

### 1. Kiedy rozpoczyna się nasza odpowiedzialność?

Nasza odpowiedzialność w stosunku do Ciebie rozpoczyna się:

- z dniem aktywacji karty debetowej, o którą zawnioskowałeś przy zawieraniu umowy rachunku, albo
- od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym aktywowałeś kartę debetową, jeśli jest to karta debetowa, o którą zawnioskowałeś już po zawarciu umowy rachunku bankowego.

## 2. Kiedy kończy się nasza odpowiedzialność?

Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie kończy się:

- z dniem dezaktywacji karty debetowej,
- z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia,
- z dniem Twojej śmierci,
- z dniem złożenia przez Ciebie rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.

## 3. Czy możesz zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej?

- W każdym czasie możesz zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej. Aby to zrobić, złóż w banku oświadczenie o rezygnacji. Rezygnacja jest skuteczna z końcem okresu ubezpieczenia, za który bank zapłacił za Ciebie składkę.
- Po złożeniu rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej nie będziemy mogli ponownie objąć Cię ochroną ubezpieczeniową do tej samej karty debetowej.

## V. Obowiązki banku i nasze

### 1. Jakie są obowiązki banku?

- Bank ma obowiązek przekazania Ci OWU najpóźniej z chwilą objęcia Cię ochroną ubezpieczeniową. Dokument musi przekazać na piśmie lub – jeżeli wyrazisz na to zgodę – na innym trwałym nośniku.
- Bank ma obowiązek opłacania składki za świadczoną przez nas ochronę.

### 2. Jakie są nasze obowiązki?

Mamy obowiązek prawidłowego i terminowego wykonywania zobowiązań przewidzianych w umowie ubezpieczenia, OWU oraz przepisach prawa.

## VI. Concierge

### 1. Jakie świadczenia assistance możesz otrzymać w ramach Concierge?

Jeśli chcesz, za pośrednictwem Centrum Concierge organizujemy dla Ciebie świadczenia assistance, których szczegółowy zakres określają tabele poniżej:

#### Organizacja usług dla domu i rodziny

- Organizacja usług odpowiedniego specjalisty od napraw domowych:
  - ślusarza
  - hydraulika
  - elektryka
  - dekarza
  - szklarza
  - stolarza
  - murarza
  - malarza
  - glazurnika
  - parkieciarza
  - specjalisty od urządzeń i instalacji grzewczych
- Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej
- Organizacja opieki nad dziećmi podczas nieobecności rodzica w domu
- Informacja o dostępnych zajęciach dodatkowych, szkołach językowych, korepetytorach dla dzieci
- Pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci, która obejmuje również dodatkowe atrakcje, tj. gry, zabawy i konkursy – poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie

- Organizacja opieki nad zwierzętami domowymi podczas nieobecności właściciela lub organizacja transportu zwierząt domowych do hotelu dla zwierząt
- Organizacja wizyty u weterynarza, psiego fryzjera, behawiorysty (specjalista od zachowań zwierząt)
- Organizacja profesjonalnej ochrony domu
- Pomoc w projektowaniu i aranżacji wnętrza oraz ogrodu – poprzez informowanie o profesjonalnych firmach, które zajmują się doradztwem
- Organizacja usług transportu mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu
- Organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej przez Ciebie osoby
- Pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD i DVD, wskazanych przez Ciebie. Pomoc otrzymasz pod warunkiem, że są one dostępne w ofercie rynkowej, bez gwarancji zorganizowania np. trudno dostępnych tytułów
- Informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych)

#### Organizacja spędzania wolnego czasu, rozrywki, hobby

- Rezerwacja, organizacja i dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne
- Organizacja wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych)
- Organizacja wynajęcia sprzętu sportowego, rezerwacje w klubie sportowym
- Informacja o kursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa
- Informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa
- Szkoły i uczelnie – informacja o warunkach przyjęcia, tematyce zajęć, możliwościach dojazdu, cennikach
- Kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, spektakle operowe i teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki)
- Kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie)
- Organizacja jazdy unikatowymi samochodami
- Organizacja wyścigów gokartami
- Organizacja spływu kajakowego
- Organizacja lotu odrzutowcem wojskowym, helikopterem, balonem, lotu na motolotni, lotu szybowcem
- Organizacja wyjazdów z ekipami badawczymi
- Organizacja skoku na bungee, skoku ze spadochronem, udziału w paintballu
- Organizacja szkolenia lotniczego
- Organizacja nauki nurkowania
- Organizacja kursu kitesurfingu, surfingu, windsurfingu
- Organizacja kursów żeglarskich i motorowodnych
- Organizacja nauki jazdy samochodem terenowym
- Organizacja lekcji gry w golfa, tenisa, pool bilardu
- Organizacja kursu fotografii
- Organizacja lekcji/kursu jazdy konnej, tańca
- Organizacja szkolenia strzeleckiego

## Podróż i samochód

1. Pomoc administracyjna w przypadku zgubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą
2. Informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepieniach, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości
3. Pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania do miejsca docelowego zgubionego lub opóźnionego bagażu podróжного
4. Organizacja usług związanych z serwisem samochodowym: mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja wizyty w stacji obsługi pojazdów
5. Organizacja usług pomocy drogowej w trasie
6. Organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą
7. Organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych
8. Informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy)
9. Informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych)
10. Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych
11. Rekomendacje zakupowe, w ramach których oferujemy:
  - organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach
  - organizacje spotkań testowych
12. Informacja o wystawach samochodowych

## Organizacja przyjęć i spotkań biznesowych

1. Pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie
2. Organizacja wynajęcia limuzyny ślubnej wraz z kierowcą, dorożki konnej, karety lub auta zabytkowego oraz organizacja przyjęć weselnych, fotografa, dekoracji sali lub ogrodu
3. Pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci (kinder parties) obejmujących również dodatkowe atrakcje, tj. gry, zabawy i konkursy, poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie
4. Organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu według określonych przez klienta upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego, jak i prywatnego

## Zdrowie i uroda

1. Organizacja wizyty lekarza pierwszego kontaktu w domu i wizyty w placówce medycznej
2. Organizacja wizyty u lekarza specjalisty
3. Organizacja transportu medycznego i asysty lekarskiej
4. Organizacja usług pielęgniarstwa
5. Umawianie wizyt u psychologa
6. Umawianie wizyt u dietetyka

7. Organizacja wyjazdów do ośrodków rehabilitacyjnych i sanatoryjnych
8. Informacja o alternatywnych metodach leczenia i relaksacji. Terapia ruchem, terapia zajęciowa, muzykoterapia, arteterapia itd. – informacja o metodzie, organizatorach, lokalizacji, cennikach; umawianie wizyt
9. Informacja o ofercie renomowanych:
  - salonów spa
  - salonów kosmetycznych
  - salonów odnowy biologicznej
  - klinikach chirurgii plastycznej
10. Pomoc w zorganizowaniu pobytu lub wizyty w wybranym miejscu. Informacja o ofercie klubów fitness i profesjonalnych prywatnych trenerów, w tym również pomoc w umówieniu spotkania klienta z wybranym przez niego trenerem

## Kreacja wizerunku

1. Organizacja sesji stylizacji (usługa fryzjerska + manicure + make-up) w domu klienta lub w salonach usługodawców
2. Organizacja sesji wizerunkowej (usługa fryzjerska, manicure, make-up, stylistyka ubrań) w domu klienta lub w salonach usługodawców
3. Metamorfozy. Organizacja pakietu usług wizerunkowych
4. Organizacja zakupów ze stylistką
5. Organizacja spotkania ze stylistką oraz organizacja szycia sukien na miarę
6. Organizacja sesji zdjęciowej – wizerunkowej na potrzeby klienta w domu lub w studiu fotograficznym
7. Informacja o dostępnych szkoleniach wizerunkowych i pomoc w organizacji:
  - indywidualnej lekcji makijażu
  - kursu wizażu i stylizacji
8. Organizacja szkoleń wizerunkowych – fryzura, make-up, stylistyka ubrań, praca przed kamerą, alkohol w show-biznesie, nauka poprawnej wymowy
9. Organizacja dostarczenia próbek kosmetyków, perfum (z limitowaną dostępnością)

## VIP Concierge

1. Pomoc w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych w kraju i za granicę poprzez informowanie o ofercie biur podróży uwzględniającej określone przez klienta upodobania, charakter wyjazdu oraz dodatkowe atrakcje, tj.:
  - safari
  - spływy kajakowe
  - wspinaczkę górską
  - rejs żaglowcem
  - skoki bungee
  - skoki spadochronowe
  - naukę nurkowania
  - lot balonem
  - nurkowanie
2. Organizacja rezerwacji i zakupu biletów na wybrane przez klienta imprezy sportowe (w kraju i za granicą), tj.:
  - mistrzostwa sportowe
  - wyścigi konne
  - turnieje tenisa ziemnego
  - mecze i turnieje polo
  - turnieje golfa
  - skoki narciarskie
  - turnieje szachowe
  - wyścigi F1

3. Spotkania z gwiazdami: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rezerwacja pakietów VIP przy okazji imprez branżowych (m.in. na festiwalach filmowych), które umożliwiają spotkania ze sławnymi ludźmi</li> <li>• kontakt z menażerem gwiazdy, sprawdzenie dostępności i kosztów organizacji spotkania</li> </ul>
4. Organizacja krajowych i zagranicznych wyjazdów do spa
5. Organizacja luksusowych wycieczek, tailor-made tours, ekskluzywnych podróży poślubnych
6. Czartery jachtów (w kraju i za granicą)
7. Pomoc w organizacji wynajęcia prywatnego samolotu lub helikoptera
8. Organizacja, wynajęcie oraz podstawienie limuzyny z kierowcą, dorożki konnej, karety lub auta zabytkowego (w kraju i za granicą)
9. Rezerwacja w klubie sportowym
10. Organizacja wynajęcia osobistego tłumacza
11. Organizacja wynajęcia osobistego ochroniarza
12. Organizacja wynajęcia osobistego trenera
13. Organizacja usług prywatnego detektywa

## 2. Czym jest terminarz Concierge?

- 1) Jeśli chcesz, Centrum Concierge będzie prowadzić terminarz ważnych zdarzeń, aby przypomnieć Ci o nich. Może to zrobić telefonicznie (rozmowa telefoniczna, SMS) lub elektronicznie w ustalonym terminie.
- 2) Centrum Concierge na podstawie danych, które od Ciebie otrzyma, może przypominać Ci o takich wydarzeniach, jak:
  - a) daty imienin lub urodzin członków Twojej rodziny lub osób bliskich,
  - b) rocznice,
  - c) spotkania biznesowe,
  - d) daty odnowienia ubezpieczeń okresowych,
  - e) zmiany godziny (czas letni/zimowy),
  - f) szczepienia,
  - g) święta kościelne/narodowe,
  - h) wizyty lekarskie,
  - i) przeglądy samochodu,
  - j) zebrania dla rodziców,
  - k) terminy złożenia wszelkich dokumentów.

## 3. Kto ponosi koszty świadczeń assistance zleconych w ramach Concierge?

Koszty świadczeń assistance w ramach Concierge (z wyłączeniem organizacji) spoczywają na Tobie. Przed realizacją świadczenia otrzymujesz informację o ich wysokości, aby zaakceptować koszty.

# VII. Concierge Dokumenty

## 1. Jakie zdarzenia ubezpieczeniowe są objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach Concierge Dokumenty i jakie świadczenia assistance możesz otrzymać?

- 1) Jeśli w następstwie kradzieży kieszonkowej, kradzieży z włamaniem lub rozboju utracisz:
  - a) dokumenty,
  - b) karty płatnicze,
  - c) imienne karty lojalnościowe lub
  - d) telefony komórkowe,

możesz skorzystać z następujących świadczeń assistance:

- pomoc w zastrzeżeniu wszystkich posiadanych kart płatniczych,
  - pomoc w zgłoszeniu faktu utraty dokumentów w najbliższym komisariacie policji/ambasadzie,
  - pomoc w uzyskaniu dokumentów zastępczych za granicą.
- 2) Dodatkowo w sytuacji zgłoszenia na policję kradzieży kieszonkowej, kradzieży z włamaniem lub rozboju świadczenia assistance obejmują:
    - a) wypełnienie wniosków o wydanie nowych dokumentów i kart płatniczych oraz przesłanie ich do Ciebie,
    - b) pomoc w wypełnieniu wniosku o raport Biura Informacji Kredytowej,
    - c) refundację kosztów związanych z wydaniem duplikatów lub nowych dokumentów, lub nowych kart płatniczych, w miejsce utraconych.

## 2. Jakie są limity świadczeń assistance?

- 1) Limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń assistance wynoszą:

Rodzaj świadczenia	Limit świadczenia
Pomoc w zastrzeżeniu wszystkich posiadanych kart płatniczych	bez ograniczeń
Pomoc w zgłoszeniu faktu zgubienia dokumentów w najbliższym komisariacie policji/ambasadzie	bez ograniczeń
Pomoc w uzyskaniu dokumentów zastępczych za granicą	bez ograniczeń
Wypełnienie wniosków o wydanie nowych dokumentów i kart płatniczych oraz przesłanie ich do Ciebie	1 x w okresie ubezpieczenia
Pomoc w wypełnieniu wniosku o raport BIK	1 x w okresie ubezpieczenia
Refundacja kosztów związanych z wydaniem duplikatów lub nowych dokumentów, lub nowych kart płatniczych, w miejsce utraconych	jedno zdarzenie ubezpieczeniowe do 300 zł w okresie ubezpieczenia

- 2) Limity świadczeń odnawiają się w każdym kolejnym okresie ubezpieczenia.

## 3. Co możesz otrzymać w ramach serwisu informacyjno-organizacyjnego?

- 1) Jeśli chcesz, Centrum Concierge wyśle mejlem „Pakiet Informacyjny Concierge”, który dotyczy ochrony danych i tożsamości i zawiera informacje:
  - a) co musisz zrobić, gdy utracisz dokumenty, karty płatnicze, imienne karty lojalnościowe lub telefony komórkowe;
  - b) jakie dokumenty należy zastrzec oraz jakie niebezpieczeństwa wiążą się z ich utratą (wykorzystanie przez osoby niepowołane);
  - c) o podmiotach, którym należy zgłosić utratę dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych oraz telefonów komórkowych;
  - d) jak uzyskać dostęp do własnej historii kredytowej w Biurze Informacji Kredytowej;
  - e) jak zamówić nowe dokumenty i karty płatnicze;
  - f) porady na czas wyjazdów zagranicznych;
  - g) informacje o opłatach związanych z uzyskaniem nowych dokumentów oraz kart płatniczych mBanku S.A.
- 2) Jeśli zgłosisz fakt utraty:
  - a) dokumentów,
  - b) kart płatniczych,
  - c) imiennych kart lojalnościowych,
  - d) telefonów komórkowych

Centrum Concierge, jeśli będziesz chciał, przekazuje Ci informacje wymienione w ppkt 1) i w zależności od sytuacji doradzi, co musisz zrobić, aby zmniejszyć ryzyko negatywnych konsekwencji wykorzystania wymienionych wyżej dokumentów i przedmiotów przez niepowołane osoby.

- 3) Jeśli w wyniku zgubienia, kradzieży z włamaniem, kradzieży kieszonkowej lub rozboju utracisz:
- dokumenty,
  - karty płatnicze,
  - imienne karty lojalnościowe,
- zadbaj, aby policja, straż miejska lub ich lokalny odpowiednik wydali Ci odpowiednie zaświadczenie, a jeśli je uzyskasz, możesz skorzystać z następujących świadczeń assistance:
- wypełnienie wniosków o wydanie nowych dokumentów; wypełniony wniosek otrzymasz mejlem na adres, który wskażesz;
  - pomoc w wypełnieniu wniosku o raport w Biurze Informacji Kredytowej.

#### 4. Jakie zdarzenia są wyłączone z zakresu Concierge Dokumenty?

- 1) Z ochrony ubezpieczeniowej są wyłączone zdarzenia, które powstały:
- z Twojej winy umyślnej;
  - z winy umyślnej osób, z którymi pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym;
  - wskutek Twojego rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada względem słuszności;
  - wskutek spożycia przez Ciebie alkoholu w ilości, która powoduje, że zawartość alkoholu w organizmie wynosi lub prowadzi:
    - do stężenia powyżej 0,2‰ alkoholu we krwi albo
    - do obecności powyżej 0,1 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup> wydychanego powietrza,o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - wskutek zażycia przez Ciebie:
    - narkotyków,
    - środków odurzających,
    - substancji psychotropowych lub środków zastępczych,
    - nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii,
    - leków niezaleconych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniami lekarza,o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
  - wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
  - wskutek:
    - trzęsienia ziemi,
    - reakcji jądrowej,
    - skażenia radioaktywnego,
    - skażenia lub zanieczyszczenia odpadami przemysłowymi,
    - działania broni biologicznej lub chemicznej,
    - promieni laserowych i maserowych,
    - pola magnetycznego lub elektromagnetycznego,
    - oddziaływania azbestu lub formaldehydu,
    - pandemii;
  - wskutek utraty dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze;
  - w wyniku działań uprawnionych władz.
- 2) Niezależnie od innych postanowień OWU nie jesteśmy zobowiązani do spełnienia jakichkolwiek świadczeń, w tym zapewnienia ochrony ubezpieczeniowej, zapłaty jakichkolwiek środków z tytułu roszczeń lub zapewnienia jakichkolwiek korzyści na podstawie niniejszej umowy w zakresie, w jakim spełnienie tych świadczeń mogłoby skutkować złamaniem przez nas sankcji gospodarczych, handlowych, finansowych i/lub embarga, wynikających z prawa polskiego lub międzynarodowego, w tym przyjętych

przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych, a także przez Stany Zjednoczone Ameryki lub inne państwa, chyba że jest to sprzeczne z przepisami prawa (w tym krajowego lub Unii Europejskiej) nas obowiązującymi.

#### 5. Co zrobić w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego?

- 1) Jeśli zaszło zdarzenie ubezpieczeniowe skontaktuj się z Centrum Concierge, które jest czynne całą dobę. Masz do niego dostęp z telefonów komórkowych i stacjonarnych w kraju i za granicą. W czasie rozmowy podaj:
- imię i nazwisko;
  - numer PESEL;
  - adres zamieszkania (miejscowość, ulicę, numer domu/mieszkania);
  - numer telefonu, pod którym Centrum Concierge może skontaktować się z Tobą lub osobami, które wyznaczysz;
  - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
  - wszelkie inne informacje, które są potrzebne do realizacji świadczeń assistance.
- 2) Centrum Concierge poprosi Cię też:
- o wyjaśnienie pracownikowi Centrum Concierge szczegółów dotyczących zdarzenia; są one niezbędne do ustalenia odpowiedzialności i zakresu naszych świadczeń;
  - o współdziałanie z Centrum Concierge w zakresie niezbędnym do realizacji świadczeń assistance.
- 3) Jak tylko Centrum Concierge otrzyma zgłoszenie, poinformuje Cię, czy na podstawie przekazanych przez Ciebie informacji ma podstawę zlecenie realizacji świadczenia assistance. Jeśli tak – zleca jego wykonanie.
- 4) Jeśli:
- nie mamy podstawy do zlecenia realizacji świadczenia assistance w ramach umowy ubezpieczenia lub
  - pomoc może być świadczona w innym zakresie, niż określiłś w zgłoszeniu, Centrum Concierge przekaze Ci taką informację i wskaże też okoliczności i podstawy prawne, które uzasadnią całkowitą lub częściową odmowę realizacji świadczenia.

#### 6. Jak otrzymać refundację kosztów wydania nowych dokumentów lub kart płatniczych?

- 1) Jeśli utracisz dokumenty lub karty płatnicze, Centrum Concierge refunduje poniesione przez Ciebie koszty uzyskania duplikatów lub nowych dokumentów, lub nowych kart płatniczych w miejscach, które utraciłeś.
- 2) Refundację poniesionych przez Ciebie kosztów ustalamy na podstawie przesłanych przez Ciebie dokumentów, w granicach limitów świadczeń assistance wskazanych w tabeli w pkt 2.
- 3) Centrum Concierge zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ciebie dokumentów związanych z ustaleniem wysokości refundacji poniesionych kosztów.
- 4) Wypłatę realizujemy w walucie polskiej, przelewem na Twój rachunek bankowy.
- 5) Centrum Concierge wypłaca świadczenie w ciągu 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
- 6) Centrum Concierge pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu zdarzenia powiadamia Cię o wysokości przyznanego świadczenia.
- 7) Gdyby wyjaśnienie w terminie, który określiliśmy w ppkt 5) okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności albo wysokości świadczenia było niemożliwe, wówczas świadczenie otrzymasz w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, jednak bezsporną część odszkodowania Centrum Concierge wypłaci w terminie wskazanym w ppkt 5).
- 8) Jeżeli postanowimy nie wypłacać świadczenia, Centrum Concierge zawiadomi Cię pisemnie o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub w części, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia.



## VIII. Reklamacje

### 1. Kiedy można złożyć reklamację?

- 1) W każdym przypadku osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia, tj.:
  - a) Ty lub inna osoba fizyczna,
  - b) osoba prawna lub
  - c) spółka nieposiadająca osobowości prawnej, może złożyć reklamację.

- 2) W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się:

- a) wystąpienie,
- b) skargę,
- c) zażalenie

skierowane do nas, które zawiera zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia składane przez osoby fizyczne, które są klientami:

- brokera ubezpieczeniowego,
- agenta ubezpieczeniowego,
- agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające

wykonywujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Wystąpienia te muszą zawierać zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który nie jest związany z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.

- 3) W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się:

- a) wystąpienie,
- b) skargę,
- c) zażalenie

skierowane do nas, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia dotyczące:

- brokerów ubezpieczeniowych,
- agentów ubezpieczeniowych,
- agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające

wykonywujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. Wystąpienia te muszą zawierać zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który nie jest związany z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.

### 2. Jak można złożyć reklamację?

Reklamację możesz złożyć:

- a) ustnie:
  - na naszej infolinii pod numerem tel. +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) lub
  - osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej jednostce obsługującej klientów, lub
  - w naszej siedzibie;
- b) elektronicznie poprzez formularz na stronie [uniqa.pl/reklamacje](http://uniqa.pl/reklamacje);
- c) na piśmie:
  - przesyłką pocztową na adres:  
ul. Chłodna 51,  
00-867 Warszawa,
  - osobiście w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie;
- d) na nasz adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych; nasz adres to: AE:PL-71235-46013-CSHSF-26.

### 3. Jak udzielimy odpowiedzi na reklamację?

- 1) Odpowiedzi na reklamację udzielimy na piśmie, a wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację – mejlowo. Jeżeli jesteś

osobą fizyczną i chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację mejłem, poinformuj nas o tym.

- 2) Odpowiedzi na reklamację udzielimy bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 3) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji i udzielić na nią odpowiedzi w terminie 30 dni, osobę, która złożyła reklamację:
  - a) poinformujemy o przyczynie opóźnienia;
  - b) wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c) określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie przekroczy 60 dni od dnia jej otrzymania.

### 4. Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację?

- 1) Jeśli jesteś osobą fizyczną i nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią na reklamację, możesz wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
- 2) Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
- 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.
- 4) 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.
- 5) Jeśli jesteś konsumentem, masz także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 6) Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### 5. Kto może złożyć skargę lub zażalenie?

Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z tą częścią, mogą złożyć skargę lub zażalenie. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia pkt 2, 3 oraz pkt 4 ppkt 2). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie będziemy mogli rozpatrzyć skargi lub zażalenia i udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni, osobę, która je złożyła, poinformujemy w tym terminie o przyczynie opóźnienia. W takim przypadku odpowiedzi na skargę lub zażalenie udzielimy nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

## IX. Definicje

Definicje pojęć, których użyliśmy w OWU:

- 1) **Centrum Concierge** – jednostka organizacyjna uprawniona do organizacji i wykonywania w naszym imieniu świadczeń opisanych w OWU;
- 2) **dokumenty** – paszport, dowód osobisty, karta pobytu, prawo jazdy;
- 3) **karta debetowa** – karta debetowa z mBanku: MasterCard Aquarius PayPass, Visa Aquarius PayWave, MasterCard Gold PayPass, Visa Świat Intensive, MasterCard Intensive, Visa Intensive;
- 4) **kradzież kieszonkowa** – bezprawny zabór portfela, telefonu komórkowego, dokumentów lub kart płatniczych, które należą do Ciebie, z Twojej torby, teczki, plecaka lub kieszeni odzieży; zdarzenie bez użycia przemocy fizycznej ani psychicznej;
- 5) **kradzież z włamaniem** – działanie, które polega na bezprawnym zaborze mienia, w celu przywłaszczenia, po usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej albo przy użyciu podrobionych bądź dopasowanych kluczy lub innych narzędzi,

- pod warunkiem że użycie tych narzędzi pozostawiło po sobie ślady uszkodzeń; za kradzież z włamaniem uważa się również pokonanie zabezpieczeń oryginalnym kluczem, który sprawca zdobył w wyniku kradzieży z włamaniem;
- 6) **ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona, której udzielamy w zakresie i na warunkach określonych w umowie ubezpieczenia oraz w OWU;
  - 7) **okres ubezpieczenia** – 12-miesięczny okres, który liczymy od pierwszego dnia rozpoczęcia naszej odpowiedzialności w ramach umowy ubezpieczenia, tj. od daty 4.06.2013 r. oraz każdej rocznicy tej daty;
  - 8) **posiadacz rachunku** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą bank zawarł umowę rachunku; w przypadku rachunku wspólnego – każdy ze współposiadaczy rachunku;
  - 9) **rachunek bankowy** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, który bank otwiera i prowadzi dla klientów-posiadaczy rachunków, na podstawie umowy rachunku;
  - 10) **rozbój** – zabór dokumentów lub portfela w celu ich przywłaszczenia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia wobec Ciebie przemocy fizycznej lub doprowadzenie Cię do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
  - 11) **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 12) **świadczenie assistance** – usługa, która polega na organizacji albo organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Concierge na Twoją rzecz, jeśli:
    - a) utracisz:
      - karty płatnicze,
      - telefony komórkowe,
      - imienne karty lojalnościowe,
      - dokumentyw wyniku kradzieży kieszonkowej, kradzieży z włamaniem oraz rozboju lub
    - b) potrzebujesz i chcesz skorzystać z usług w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
  - 13) **umowa rachunku** – umowa o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, która określa zasady jego używania, którą zawarłeś z bankiem;
  - 14) **umowa ubezpieczenia** – umowa będąca podstawą udzielenia ochrony ubezpieczeniowej, zawarta pomiędzy nami a mBankiem;
  - 15) **zdarzenie ubezpieczeniowe**:
    - a) utrata przez Ciebie:
      - kart płatniczych,
      - telefonów komórkowych,
      - imiennych kart lojalnościowych,
      - dokumentóww wyniku kradzieży kieszonkowej, kradzieży z włamaniem oraz rozboju lub
    - b) zaistnienie po Twojej stronie potrzeby skorzystania z usługi wskazanej w OWU.

## X. Postanowienia końcowe

- 1) Za zgodą banku i naszą możemy wprowadzić do umowy ubezpieczenia postanowienia dodatkowe lub inne od ustalonych w tych OWU.
- 2) W sprawach nieuregulowanych w tych OWU mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 3) Integralną częścią warunków ubezpieczenia jest formularz do OWU, tj. informacja sporządzona zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- 4) OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu nr 1/19/11/2024 z 19 listopada 2024 r.

### Chcesz skorzystać z usług wskazanych w OWU

skontaktuj się z Centrum Concierge pod numerem telefonu +48 22 522 27 69

UNIQA jest jedną z największych grup ubezpieczeniowych w Polsce i Europie. Oferuje ubezpieczenia majątkowe, komunikacyjne i na życie, zarówno dla klientów indywidualnych, jak i grupowych. Specjalizuje się w sprzedaży ubezpieczeń przez agentów oraz online, a także w omnikanalowej sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych.

**To stabilna i wiarygodna firma, za którą stoją liczby:**

- obecna w 18 krajach
- 16 mln klientów w Europie
- jedna z wiodących firm ubezpieczeniowych w Europie Środkowej i Wschodniej
- jedna z największych grup ubezpieczeniowych w Polsce
- 6 mln klientów w Polsce
- lider w ubezpieczeniach dla segmentu mieszkalnictwa

**Skontaktuj się z nami:**

22 599 95 22

\* koszt połączenia według taryfy operatora

Centrala  
UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.  
ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa  
[www.uniqa.pl](http://www.uniqa.pl)

**Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z agentem.**

