



## Ogólne warunki

ubezpieczenia Concierge Intensive dla Posiadaczy rachunków w mBanku S.A.

Formularz do Ogólnych warunków ubezpieczenia Concierge Intensive dla Posiadaczy 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	§ 2	
	§ 3	
	§ 4	
	§ 5	
	§ 6	
	§ 7	
	§ 8	
	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§ 2
§ 10		
§ 12		

# Ogólne warunki

## ubezpieczenia Concierge Intensive dla Posiadaczy rachunków w mBanku S.A.

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejsze Ogólne warunki ubezpieczenia Concierge Intensive dla Posiadaczy rachunków w mBanku S.A., zwane dalej OWU, stanowią podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia pomiędzy AXA Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółką Akcyjną, zwaną dalej Ubezpieczycielem, a mBankiem Spółką Akcyjną, zwaną dalej Bankiem.
2. Umowa ubezpieczenia zawarta zostaje na rachunek Posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych mających Karty debetowe mBanku S.A.

### Definicje

#### § 2

Ilkroć w niniejszych OWU używa się wymienionych poniżej terminów, należy przez nie rozumieć:

- 1) **Centrum Concierge** – jednostka organizacyjna wskazana przez Ubezpieczyciela, uprawniona do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy ubezpieczenia;
- 2) **Dokumenty** – poprzez dokumenty rozumie się: paszport, dowód osobisty, kartę pobytu, prawo jazdy;
- 3) **Karta debetowa** – karta debetowa MasterCard Aquarius PayPass, karta debetowa Visa Aquarius PayWave, karta debetowa MasterCard Gold PayPass, karta debetowa Visa Świat Intensive, karta debetowa MasterCard Intensive, karta debetowa Visa Intensive;
- 4) **Kradzież kieszonkowa** – bezprawny zabór portfela, telefonu komórkowego, Dokumentów lub kart płatniczych należących do Ubezpieczonego, bez użycia przemocy fizycznej ani psychicznej, z kieszeni odzieży lub torby, plecaka, teczki Ubezpieczonego;
- 5) **Kradzież z włamaniem** – działanie polegające na bezprawnym zaborze w celu przywłaszczenia ubezpieczonego mienia z pomieszczeń i miejsc wymienionych w niniejszych OWU, 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 dokonania kradzieży z włamaniem do innego pomieszczenia lub miejsca wymienionego w niniejszych ogólnych warunkach;
- 6) **Ochrona ubezpieczeniowa** – ochrona udzielana przez Ubezpieczyciela Ubezpieczonym w zakresie i na warunkach określonych w Umowie ubezpieczenia oraz w OWU;
- 7) **Okres ubezpieczenia** – 12-miesięczny okres liczony od daty zgłoszenia do objęcia ochroną ubezpieczeniową Posiadacza rachunku w ramach Umowy ubezpieczenia lub jego rocznicy;
- 8) **Posiadacz rachunku** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, z którą Bank zawarł Umowę o prowadzenie rachunku, a w przypadku rachunku wspólnego, każdy ze współposiadaczy rachunku;
- 9) **Rachunek bankowy** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy otwierany i prowadzony dla klientów – Posiadaczy rachunków, na podstawie Umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, przez mBank S.A.;
- 10) **Rok ubezpieczeniowy** – dwanaście następujących kolejno po sobie miesięcy Ochrony ubezpieczeniowej, liczonych od pierwszego dnia Ochrony ubezpieczeniowej lub rocznicy jej rozpoczęcia, stanowiących okres, dla którego określone są limity świadczeń;
- 11) **Rozbój** – zabór Dokumentów lub portfela w celu ich przywłaszczenia przy użyciu lub groźbie natychmiastowego użycia przemocy fizycznej wobec Ubezpieczonego albo doprowadzeniu go do stanu nieprzytomności lub bezbronności;
- 12) **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

- 13) **Świadczenie assistance** – usługa polegająca na organizacji lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Concierge na rzecz Ubezpieczonych w przypadku utraty kart płatniczych Ubezpieczonego, telefonów komórkowych Ubezpieczonego, imiennych kart lojalnościowych Ubezpieczonego oraz Dokumentów w wyniku Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem oraz Rozboju lub na życzenie Ubezpieczonego, w przypadku zaistnienia po stronie Ubezpieczonego potrzeby skorzystania z usługi w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
- 14) **Ubezpieczający** – mBank S.A. zawierający Umowę ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składki;
- 15) **Ubezpieczony** – Posiadacz rachunku i Karty debetowej zgłoszony przez Ubezpieczającego do objęcia go Ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy ubezpieczenia;
- 16) **Ubezpieczyciel** – AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.;
- 17) **Umowa o prowadzenie rachunku** – umowa o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, regulująca zasady jego używania, zawarta między Posiadaczem rachunku a Bankiem;
- 18) **Umowa ubezpieczenia** – umowa będąca podstawą udzielenia Ochrony ubezpieczeniowej, zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym;
- 19) **Zdarzenie ubezpieczeniowe** – utrata kart płatniczych Ubezpieczonego, telefonów komórkowych Ubezpieczonego, imiennych kart lojalnościowych Ubezpieczonego oraz Dokumentów w wyniku Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem oraz Rozboju lub zaistnienie po stronie Ubezpieczonego potrzeby skorzystania z usługi wskazanej w § 7 OWU.

### Zakres ubezpieczenia

#### § 3

W ramach Umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel – w razie zajścia Zdarzenia ubezpieczeniowego objętego Ochroną ubezpieczeniową – udziela na rzecz Ubezpieczonych Świadczeń assistance w zakresie Concierge i Concierge Dokumenty.

### Przedmiot ubezpieczenia

#### § 4

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów Świadczeń assistance, świadczonych na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Concierge w przypadku wystąpienia zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową na terenie całego świata w czasie trwania odpowiedzialności Ubezpieczyciela.
2. Wykonanie wszelkich czynności w ramach realizacji Świadczeń assistance, o których mowa w ust. 1, na zlecenie Ubezpieczyciela, zapewnia Centrum Concierge, do którego Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić zaistniałe zdarzenie objęte Ochroną ubezpieczeniową.
3. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela w ramach Ochrony ubezpieczeniowej udzielanej na warunkach określonych w OWU polega na zorganizowaniu i pokryciu wyłącznie kosztów (w wysokości określonej w OWU) tych czynności, które zostały wymienione w OWU.

### Concierge Dokumenty

#### § 5

1. W razie utraty Dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych oraz telefonów komórkowych Ubezpieczonego w następstwie Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju Centrum Concierge zapewnia Ubezpieczonemu Świadczenia assistance opisane w § 12.

2. Świadczenia, o których mowa w niniejszych OWU, realizowane są do wysokości limitów określonych w § 12.
3. W razie utraty Dokumentów lub kart płatniczych Centrum Concierge refunduje koszty poniesione przez Ubezpieczonego w celu uzyskania duplikatów lub nowych Dokumentów lub kart płatniczych wykonanych w miejsce utraconych Dokumentów lub kart płatniczych.
4. Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie kopii rachunków, paragonów i faktur złożonych przez Ubezpieczonego na adres:  
Inter Partner Assistance Polska S.A.  
Dział Likwidacji Szkód  
ul. Prosta 68  
00-838 Warszawa  
tel. +48 22 575 98 12  
likwidacja@ipa.com.pl

## Serwis informacyjno-organizacyjny – Concierge Dokumenty

### § 6

1. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Concierge wysyła drogą elektroniczną „Pakiet Informacyjny Concierge” dotyczący ochrony danych i tożsamości, zawierający następujące informacje:
  - 1) jakie kroki należy podjąć w przypadku utraty Dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych oraz telefonów komórkowych;
  - 2) jakie dokumenty należy zastrzegać i jakie niebezpieczeństwa wiążą się z ich utratą (wykorzystanie przez osoby niepowołane);
  - 3) informację o podmiotach, którym należy zgłaszać utratę Dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych oraz telefonów komórkowych;
  - 4) jak uzyskać dostęp do własnej historii kredytowej w BIK;
  - 5) informację o krokach, jakie należy podjąć w celu uzyskania nowych Dokumentów oraz kart płatniczych;
  - 6) porady na czas wyjazdów zagranicznych;
  - 7) informację o opłatach związanych z uzyskaniem nowych Dokumentów oraz kart płatniczych mBanku S.A.
2. W przypadku zgłoszenia przez Ubezpieczonego faktu utraty Dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych, telefonów komórkowych Centrum Concierge na wniosek Ubezpieczonego udziela mu informacji wymienionych w ust. 1 i w zależności od sytuacji doradza, jakie kroki powinien podjąć w celu zmniejszenia ryzyka negatywnych konsekwencji wykorzystania ww. dokumentów przez osoby niepowołane.
3. W przypadku utraty Dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych w następstwie zgubienia, Kradzieży z włamaniem, Kradzieży kieszonek lub Rozboju, po otrzymaniu odpowiedniego zaświadczenia od policji lub straży miejskiej, lub ich lokalnego odpowiednika, Centrum Concierge zapewnia Ubezpieczonemu następujące świadczenia:
  - 1) wypełnienie wniosków o wydanie nowych Dokumentów i przestanie ich do Ubezpieczonego na wskazany adres poczty elektronicznej;
  - 2) pomoc w wypełnieniu wniosku o uzyskanie raportu w BIK.

## Concierge

### § 7

Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Concierge organizuje Ubezpieczonemu Świadczenia assistance w zakresie określonym szczegółowo w poniższych tabelach:

#### Organizacja usług dla domu i rodziny

1. Organizacja usług odpowiedniego specjalisty od napraw domowych: usługi ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarskie, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych
2. Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej
3. Organizacja opieki nad dziećmi podczas nieobecności rodzica w domu

#### Organizacja usług dla domu i rodziny

4. Informacja o dostępnych zajęciach dodatkowych, szkołach językowych, korepetytorach dla dzieci
5. Pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci, obejmujących również dodatkowe atrakcje, tj. gry, zabawy i konkursy – poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie
6. Organizacja opieki nad zwierzętami domowymi podczas nieobecności właściciela lub organizacja transportu zwierząt domowych do hotelu dla zwierząt
7. Organizacja wizyty u weterynarza, psiego fryzjera, behawiorysty (specjalista od zachowań zwierząt)
8. Organizacja profesjonalnej ochrony domu
9. Pomoc w projektowaniu i aranżacji wnętrza i ogrodu poprzez informowanie o profesjonalnych firmach zajmujących się doradztwem
10. Organizacja usług transportu mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu
11. Organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby
12. Pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD i DVD, wskazanych przez klienta, pod warunkiem że są one dostępne w ofercie rynkowej, bez gwarancji zorganizowania np. trudno dostępnych tytułów
13. Informacje teled adresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych)

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

1. Rezerwacja, organizacja i dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne
2. Organizacja wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych)
3. Organizacja wynajęcia sprzętu sportowego, rezerwacje w klubie sportowym
4. Informacja o kursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa
5. Informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa
6. Szkoły i uczelnie. Informacja o warunkach przyjęcia, tematyce zajęć, możliwościach dojazdu, cennikach
7. Kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, spektakle operowe i teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe)
8. Kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie)
9. Organizacja jazdy unikatowymi samochodami
10. Organizacja wyścigów gokartami
11. Organizacja spływu kajakowego
12. Organizacja lotu odrzutowcem wojskowym, helikopterem, balonem, lotu na motolotni, lotu szybowcem
13. Organizacja wyjazdów z ekipami badawczymi
14. Organizacja skoku na bungee, skoku ze spadochronem, udziału w paintballu
15. Organizacja szkolenia lotniczego

### Organizacja spędzania wolnego czasu, rozrywki, hobby

16. Organizacja nauki nurkowania
17. Organizacja kursu kitesurfingu, surfingu, windsurfingu
18. Organizacja kursów żeglarskich i motorowodnych
19. Organizacja nauki jazdy samochodem terenowym
20. Organizacja lekcji gry w golfa, tenisa, pool bilardu
21. Organizacja kursu fotografii
22. Organizacja lekcji/kursu jazdy konnej, tańca
23. 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 podróżnego
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:
  - a) organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach
  - b) 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 pielęgniarskich
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:
  - a) salonów SPA
  - b) salonów kosmetycznych
  - c) salonów odnowy biologicznej
  - d) 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 stylistą 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:
  - a) indywidualnej lekcji makijażu
  - b) 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.:
  - a) safari
  - b) spływy kajakowe
  - c) wspinaczkę górską
  - d) rejs żaglowcem
  - e) skoki bungee
  - f) skoki spadochronowe
  - g) naukę nurkowania
  - h) lot balonem
  - i) nurkowanie

### VIP concierge

2. Organizacja rezerwacji i zakupu biletów na wybrane przez klienta imprezy sportowe (w kraju i za granicą), tj.:
  - a) mistrzostwa sportowe
  - b) wyścigi konne
  - c) turnieje tenisa ziemnego
  - d) mecze i turnieje polo
  - e) turnieje golfa
  - f) skoki narciarskie
  - g) turnieje szachowe
  - h) wyścigi F1
3. Spotkania z gwiazdami:
  - a) rezerwacja pakietów VIP przy okazji imprez branżowych (m.in. na festiwalach filmowych), które umożliwiają spotkania ze sławnymi ludźmi
  - b) kontakt z managerem gwiazdy, sprawdzenie dostępności i kosztów organizacji spotkania
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, doróżki 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

### Usługi concierge – terminarz

#### § 8

1. Na życzenie Ubezpieczonego Centrum Concierge będzie prowadzić terminarz ważnych zdarzeń w celu wysyłania przypomnień drogą telefoniczną (rozmowa telefoniczna, SMS) lub elektroniczną w ustalonym terminie.
2. Na podstawie danych otrzymanych od Ubezpieczonego Centrum Concierge będzie przypominać o następujących wydarzeniach:
  - 1) daty imienin lub urodzin członków rodziny Ubezpieczonego;
  - 2) rocznice;
  - 3) spotkania biznesowe;
  - 4) daty odnowienia ubezpieczeń okresowych;
  - 5) zmiany godziny (czas letni/zimowy);
  - 6) szczepienia;
  - 7) święta kościelne/narodowe;
  - 8) wizyty lekarskie;
  - 9) przeglądy samochodu;
  - 10) zebrania dla rodziców;
  - 11) terminy złożenia dokumentów.

### Koszty – Concierge

#### § 9

Koszty w zakresie Świadczeń Concierge (z wyłączeniem organizacji) spoczywają na Ubezpieczonym i są mu każdorazowo przedstawiane do autoryzacji telefonicznie przed wykonaniem usługi.

### Wyłączenia odpowiedzialności – Concierge Dokumenty

#### § 10

Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody:

- 1) powstałe z winy umyślnej;
- 2) powstałe wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, chyba że za płatą odszkodowania odpowiada względem słuszności;
- 3) wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- 4) powstałe wskutek spożycia przez Ubezpieczonego alkoholu w ilości powodującej, że zawartość alkoholu w jego organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia we krwi od 0,2‰ alkoholu albo do obecności w wydychanym powietrzu od 0,1 mg alkoholu w 1 dm<sup>3</sup>, o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
- 5) powstałe wskutek zażycia przez Ubezpieczonego narkotyków, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, lub leków niezaleconych przez lekarza lub użytych niezgodnie z zaleceniami lekarza, o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
- 6) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terrorizmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
- 7) powstałe 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 oraz pandemii;
- 8) powstałe wskutek utraty Dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz.

### Początek i koniec odpowiedzialności

#### § 11

1. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i Okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy o prowadzenie rachunku lub od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym Ubezpieczony przystąpił do Umowy ubezpieczenia i wyraził zgodę na objęcie Ochroną ubezpieczeniową, pod warunkiem posiadania aktywnej Karty debetowej bądź aktywnego Rachunku bankowego.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego kończy się:
  - 1) z dniem rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy o prowadzenie rachunku i/lub Karty debetowej zgłoszonej przez Bank do objęcia ochroną, albo
  - 2) z dniem rozwiązania Umowy ubezpieczenia;
  - 3) z dniem śmierci Ubezpieczonego.
3. Ubezpieczony może, w każdym czasie, zrezygnować z Ochrony ubezpieczeniowej, składając za pośrednictwem Ubezpieczającego oświadczenie o rezygnacji, o czym Ubezpieczający poinformuje Ubezpieczyciela. Rezygnacja jest skuteczna wobec Ubezpieczyciela z końcem okresu Ochrony ubezpieczeniowej, za który została zapłacona Składka za dane Ubezpieczonego.
4. Ubezpieczający przekazuje OWU osobom zainteresowanym, przed wyrażeniem przez nie zgody na finansowanie kosztu składki, na piśmie lub – jeżeli osoba zainteresowana wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku.
5. Ubezpieczyciel zobowiązany jest do prawidłowego i terminowego wykonywania zobowiązań przewidzianych w Umowie ubezpieczenia oraz przepisach prawa.

### Limity świadczeń – Concierge Dokumenty

#### § 12

Limity dla poszczególnych rodzajów świadczeń oraz maksymalną liczbę świadczeń w ciągu Roku ubezpieczeniowego określa poniższa tabela:



Zdarzenie ubezpieczeniowe	Rodzaj świadczenia	Limity świadczeń
W następstwie: Zgubienia, Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju	pomoc w zastrzeganiu wszystkich posiadanych kart płatniczych	bez ograniczeń
	pomoc w zgłoszeniu faktu zgubienia Dokumentów w najbliższym komisariacie policji/ambasadzie.	bez ograniczeń
	pomoc w przypadku zgubienia Dokumentów, kart płatniczych, imiennych kart lojalnościowych oraz telefonów komórkowych podczas podróży zagranicznej	bez ograniczeń
	pomoc w uzyskaniu Dokumentów zastępczych za granicą	bez ograniczeń
W następstwie: Kradzieży kieszonkowej, Kradzieży z włamaniem lub Rozboju <b>pod warunkiem zgłoszenia faktu na policji</b>	wypełnienie wniosków o wydanie nowych Dokumentów i kart płatniczych oraz przesłanie ich do klienta	1 x w roku
	pomoc w wypełnieniu wniosku o uzyskanie raportu w BIK	1 x w roku
	refundacja kosztów związanych z wydaniem nowych Dokumentów lub kart płatniczych	1 x 300 PLN

### Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową – Concierge Dokumenty

#### § 13

- W przypadku zajścia zdarzenia objętego Ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony powinien skontaktować się z Centrum Concierge czynnym całą dobę, dostępnym z telefonów komórkowych i stacjonarnych w kraju i za granicą, oraz podać następujące informacje:
  - imię i nazwisko;
  - numer PESEL;
  - adres zamieszkania Ubezpieczonego (miejscowość, ulicę, numer domu/mieszkania);
  - numer telefoniczny, pod którym Centrum Concierge może skontaktować się z Ubezpieczonym i osobami wyznaczonymi;
  - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
  - wszelkie inne informacje niezbędne do realizacji Świadczeń assistance.
- Ponadto Ubezpieczony powinien:
  - udzielić pracownikowi Centrum Concierge wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń Ubezpieczyciela;
  - współdziałać z Centrum Concierge w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania.
- Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Centrum Concierge informuje Ubezpieczonego, czy na podstawie przekazanych przez niego informacji uzasadnione jest zlecenie wykonania usługi świadczonej w ramach Umowy ubezpieczenia, a w razie decyzji pozytywnej – zleca wykonanie takiej usługi.
- Jeżeli brakuje podstaw do wykonania usługi świadczonej w ramach Umowy ubezpieczenia lub może być ona świadczona w innym zakresie niż określony w zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 1, Ubezpieczonemu przekazywana jest informacja ze wskazaniem okoliczności i podstaw prawnych uzasadniających całkowitą lub częściową odmowę wykonania usługi.

### Refundacja – Concierge Dokumenty

#### § 14

- W terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia o szkodzie, Centrum Concierge informuje Ubezpieczonego, jeżeli nie był on osobą występującą z tym zawiadomieniem, i podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości świadczenia oraz pisemnie lub w inny sposób informuje osobę występującą z roszczeniem, jakie dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela lub wysokości odszkodowania. Ponadto Centrum Concierge zobowiązane jest udostępnić Ubezpieczającemu informacje i dokumenty gromadzone w celu ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania.
- Ubezpieczony może żądać pisemnego potwierdzenia przez Centrum Concierge udostępnionych informacji i dokumentów, a także sporządzenia na swój koszt kserokopii dokumentów.

- Odszkodowanie ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach limitów świadczeń.
- Centrum Concierge zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów związanych z ustaleniem rozmiaru szkody.
- Odszkodowanie wypłaca się w walucie polskiej, przelewem na rachunek Ubezpieczonego.
- Centrum Concierge wypłaca odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
- Centrum Concierge pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu szkody powiadamia Ubezpieczonego o wysokości przyznanego świadczenia.
- Jeżeli wyjaśnienie wszystkich okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia w terminie wskazanym w ust. 6 jest niemożliwe, odszkodowanie powinno zostać wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.
- Jeżeli w terminach określonych w Umowie ubezpieczenia Centrum Concierge nie wypłaci odszkodowania, zawiadamia pisemnie Ubezpieczonego o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub w części, jednakże bezsporną część odszkodowania wypłaca w terminie wskazanym w ust. 6.
- Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Centrum Concierge informuje o tym pisemnie Ubezpieczonego, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia wraz z pouczeniem o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

### Zawarcie umowy ubezpieczenia

#### § 15

- Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- Każda ze stron Umowy ubezpieczenia – Ubezpieczający (Bank) oraz Ubezpieczyciel 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.
- Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia. Jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia Umowy ubezpieczenia Ubezpieczyciel nie poinformował Ubezpieczającego będącego konsumentem o prawie odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, termin 30 dni biegnie od dnia, w którym Ubezpieczający będący konsumentem dowiedział się o tym prawie. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia powinno być złożone Ubezpieczycielowi w formie pisemnej.

5. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ubezpieczenia oraz wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

## Składka

### § 16

1. Przy ustalaniu wysokości składki ubezpieczeniowej uwzględnia się koszty związane z zawarciem Umowy ubezpieczenia oraz jej wykonywaniem.
2. Składka ubezpieczeniowa ustalana jest na każdy 12-miesięczny okres Ochrony ubezpieczeniowej, według taryfy obowiązującej w dniu zawarcia Umowy ubezpieczenia.
3. Wysokość składki oraz terminy jej płatności określone są w polisie. Za datę zapłaty składki przyjmuje się datę uznania rachunku bankowego Ubezpieczyciela, chyba że strony umówiły się inaczej.
4. W razie rozwiązania Umowy ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej Ochrony ubezpieczeniowej.

## Reklamacje

### § 17

1. W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacją to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela.
2. Reklamacje można składać do Ubezpieczyciela 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 Ubezpieczyciela;
  - w formie elektronicznej na adres e-mail: serwis@axaubezpieczenia.pl;
  - w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa lub osobiście w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51 w Warszawie.
3. Reklamacja może być również złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej Klientów.
4. Odpowiedź Ubezpieczyciela 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, 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, Ubezpieczyciel 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 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 TUiR S.A., według właściwości określonej w ust. 11.
10. Osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia może wystąpić o udzielenie pomocy prawnej do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
11. 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. 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.
12. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Ubezpieczyciel informuje, że podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).

## Postanowienia końcowe

### § 18

1. Do Umowy ubezpieczenia mogą być wprowadzone, za zgodą stron, postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU.
2. Wszystkie postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w niniejszych OWU, w tym również wszelkie zmiany Umowy ubezpieczenia dokonane w trakcie jej trwania, muszą być potwierdzone poprzez zawarcie aneksu do Umowy ubezpieczenia przez strony.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Integralną część warunków ubezpieczenia stanowi formularz do OWU, tj. informacja sporządzona zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
5. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu Ubezpieczyciela nr 1/05/07/2018 z dnia 5 lipca 2018 r. i obowiązują od dnia 16 lipca 2018 r.