

Ogólne warunki ubezpieczenia
Concierge Intensive dla posiadaczy kart
i rachunków w mBanku S.A.

Ubezpieczenie Concierge?

Lepiej teraz.

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	4
IV. Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie	4
V. Obowiązki banku i nasze	5
VI. Concierge	5
VII. Concierge Dokumenty	10
VIII. Reklamacje	14
IX. Definicje	17
X. Postanowienia końcowe	18

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:

- a) organizacja albo
- b) 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?

- 1) 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.
- 2) Okres wypowiedzenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu.
- 3) Za okres, w którym udzielaliśmy ochrony ubezpieczeniowej, bank musi zapłacić składkę.

III. Składka

1. Jak ustalamy wysokość składki?

- 1) Przy ustalaniu wysokości składki uwzględniamy koszty, które są związane z zawarciem i wykonywaniem umowy ubezpieczenia.
- 2) 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?

- 1) Składkę płaci bank na nasz rachunek bankowy, który wskazaliśmy w polisie.
- 2) 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:

- a) z dniem aktywacji karty debetowej, o którą zawnioskowałeś przy zawieraniu umowy rachunku, albo
- b) 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:

- a) z dniem dezaktywacji karty debetowej,
- b) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia,
- c) z dniem Twojej śmierci,
- d) z dniem złożenia przez Ciebie rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.

3. Czy możesz zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej?

- 1) 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.
- 2) 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?

- 1) 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.
- 2) 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

1. Organizacja usług odpowiedniego specjalisty od napraw domowych:
 - ślusarza
 - hydraulika
 - elektryka
 - dekarza
 - szklarza
 - stolarza
 - murarza
 - malarza
 - glazurnika
 - parkieciarza
 - specjalisty od urządzeń i instalacji grzewczych
2. Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej
3. Organizacja opieki nad dziećmi podczas nieobecności rodzica w domu
4. Informacja o dostępnych zajęciach dodatkowych, szkołach językowych, korepetytorach dla dzieci
5. 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
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 oraz ogrodu – poprzez informowanie o profesjonalnych firmach, które zajmują 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 przez Ciebie osoby
12. 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
13. Informacje teleadresowe (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)
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
16. Organizacja nauki nurkowania
17. Organizacja kursu kitesurfingu, surfing, 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 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 pielęgniarских
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, stylistka 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, stylistka 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:
 - rezerwacja pakietów VIP przy okazji imprez branżowych (m.in. na festiwalach filmowych), które umożliwiają spotkania ze sławnymi ludźmi
 - kontakt z menażerem 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, 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, przekaze 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:

- a) dokumenty,
- b) karty płatnicze,
- c) 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:

- a) z Twojej winy umyślnej;
- b) z winy umyślnej osób, z którymi pozostajesz we wspólnym gospodarstwie domowym;
- c) wskutek Twojego rażącego niedbalstwa, chyba że zapłata odszkodowania odpowiada względom słuszności;
- d) 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 dm³ wydychanego powietrza,o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
- e) 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;
- f) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
- g) 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;
- h) wskutek utraty dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze;
- i) 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:
- a) imię i nazwisko;
 - b) numer PESEL;
 - c) adres zamieszkania (miejscowość, ulicę, numer domu/mieszkania);
 - d) numer telefonu, pod którym Centrum Concierge może skontaktować się z Tobą lub osobami, które wyznaczysz;
 - e) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
 - f) wszelkie inne informacje, które są potrzebne do realizacji świadczeń assistance.
- 2) Centrum Concierge poprosi Cię też:
- a) o wyjaśnienie pracownikowi Centrum Concierge szczegółów dotyczących zdarzenia; są one niezbędne do ustalenia odpowiedzialności i zakresu naszych świadczeń;
 - b) 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:
- a) nie mamy podstawy do zlecenia realizacji świadczenia assistance w ramach umowy ubezpieczenia lub
 - b) pomoc może być świadczona w innym zakresie, niż określasz w zgłoszeniu, Centrum Concierge przekaże 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 miejsce tych, 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 uzasadniające 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 www.uniq.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 reklamacje udzielimy na piśmie, a wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację – mejlowo. Jeżeli jesteś osobą fizyczną i chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację mejlem, 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).
- 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,
 - dokumenty

w 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,
- dokumentów

w 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

O UNIQA

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 omnikanałowej sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych.

To stabilna i wiarygodna firma, za którą stoją liczby:

- obecna w 17 krajach
- 17 mln klientów w Europie
- 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

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z agentem.

