

Ogólne warunki ubezpieczenia na życie

Ubezpieczenie na życie?

Lepiej teraz.

Informacja do ogólnych warunków ubezpieczenia na życie

Informację sporządziliśmy zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Zapisy OWU, w których znajdziesz te informacje
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub wartości wykupu ubezpieczenia	część I
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	część V część VII pkt 2 część IX pkt 2



Autorem rysunków jest Bartosz Minkiewicz.

Zanim zdecydujesz się na ubezpieczenie, zapoznaj się z dokumentami, które Ci przekazaliśmy. Są to:

- ogólne warunki ubezpieczenia na życie (dalej: OWU),
- dokument zawierający informacje o produkcie,
- obowiązki informacyjne wynikające z ustawy o prawach konsumenta (dotyczy umowy zawieranej na odległość).

OWU stosuje się do umów ubezpieczenia, które zawiera UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

OWU, wniosek o zawarcie umowy oraz polisa są integralną częścią umowy ubezpieczenia. Te dokumenty określają prawa i obowiązki obu stron. Regulują także warunki ochrony ubezpieczeniowej.

Spis treści

Co oznaczają te pojęcia?	3
I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	3
II. Umowa ubezpieczenia – jak zawrzeć i do kiedy umowa trwa	3
III. Uprawniony	5
IV. Składka	6
V. Nasza odpowiedzialność	6
VI. Zakończenie umowy ubezpieczenia	8
VII. Zmiana wariantu	9
VIII. Nasze i Twoje obowiązki	10
IX. Wypłata świadczenia	10
X. Reklamacje, skargi i zażalenia	11
XI. Dodatkowe informacje	12
XII. Postanowienia końcowe	13
Dane do kontaktu	13

Co oznaczają te pojęcia?



- **Ty** – klient, który:
 - składa wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia
 - ma co najmniej 18 lat i nie ukończył 65 lat do tego dnia, w którym złożył wniosek
 - mieszka na stałe w Polsce
 - przez cały czas, w którym obowiązuje umowa ubezpieczenia, ma rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w mBanku S.A.



- **My** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.



- **Wniosek** – dokument, w którym zgłaszasz chęć zawarcia z nami umowy ubezpieczenia.



- **Polisa** – dokument wystawiony przez nas, który potwierdza zawarcie i warunki umowy ubezpieczenia.

I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia

1. Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

Przedmiotem ubezpieczenia jest Twoje życie.

2. Jaki jest zakres ubezpieczenia?

- 1) W razie Twojej śmierci, gdy trwa umowa ubezpieczenia, wypłacimy świadczenie wskazanym przez Ciebie uprawnionym. Szczegóły dotyczące wypłaty świadczenia znajdziesz w części IX.
- 2) Możesz wybrać jeden z trzech wariantów ubezpieczenia. Warianty różnią się tylko wysokością sumy ubezpieczenia. Możesz zmienić wariant ubezpieczenia. Szczegóły na temat zmiany wariantów znajdziesz w części VII.

Zakres ubezpieczenia	Suma ubezpieczenia wariant podstawowy	Suma ubezpieczenia wariant optymalny	Suma ubezpieczenia wariant premium
Śmierć	100 000 zł	200 000 zł	300 000 zł

II. Umowa ubezpieczenia – jak zawrzeć i do kiedy umowa trwa

1. Jak możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia?

- 1) Aby zawrzeć umowę ubezpieczenia musisz złożyć wniosek.
- 2) Przeanalizujemy przekazane przez Ciebie informacje i poinformujemy, czy obejmujemy Cię ochroną.

- 3) Jeżeli przekażemy Ci taką informację, masz 30 dni na zapłatę składki. Jeżeli jej nie zapłacisz, anulujemy Twój wniosek i umowa ubezpieczenia nie zostanie zawarta.
- 4) Umowa ubezpieczenia zostanie zawarta, jeśli opłacisz składkę.
- 5) Zawarcie umowy potwierdzimy polisą wysłaną na Twój adres e-mail, który podasz we wniosku.
- 6) Możesz zawrzeć tylko jedną umowę ubezpieczenia na podstawie tych OWU.

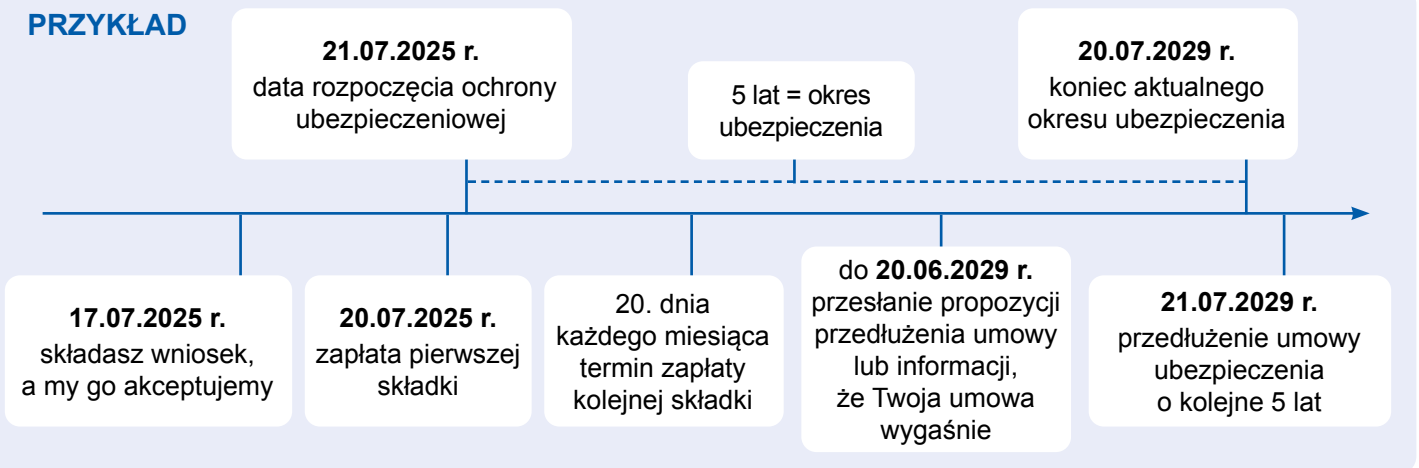
2. Na jak długo zawieramy umowę ubezpieczenia?

- 1) Umowa ubezpieczenia zawierana jest na 5 lat.
- 2) Okres ubezpieczenia liczony jest od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.

Data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej to kolejny dzień po dniu, w którym opłacisz pierwszą składkę. Datę tę wskazujemy w polisie.

- 3) Twoja umowa ubezpieczenia może być przedłużana o kolejne 5-letnie okresy ubezpieczenia.
- 4) Na 30 dni przed końcem okresu ubezpieczenia prześlemy Ci na piśmie lub w e-mailu:
 - a) propozycję przedłużenia umowy ubezpieczenia o kolejny okres; w propozycji napiszemy Ci, czy umowa ubezpieczenia przedłuża się na tych samych warunkach; jeśli na innych, napiszemy, co zmieniamy, albo
 - b) informację, że Twoja umowa ubezpieczenia wygaśnie.
- 5) Umowa nie zostanie przedłużona, jeśli do tego dnia, w którym przypada jej przedłużenie, ukończysz 65 lat.
- 6) Żeby umowa została przedłużona, musisz zapłacić składkę. O wysokości składki i terminie wpłaty napiszemy Ci w propozycji przedłużenia umowy.

PRZYKŁAD



3. Jak odpowiadać na nasze pytania i jakie mogą być skutki, jeśli podasz nieprawdziwe informacje?

- 1) Pamiętaj, aby podać nam wszystkie znane Ci okoliczności, o które Cię pytamy przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub zmianą wariantu ubezpieczenia. Jeżeli zawierasz umowę przez przedstawiciela, on też ma ten obowiązek. Obejmuje to również okoliczności jemu znane.

- 2) W pierwszych trzech latach od dnia zawarcia umowy nie ponosimy odpowiedzialności za skutki okoliczności, o które pytaliśmy, jeżeli udzieliłeś na nasze pytanie nieprawdziwej odpowiedzi. Jeśli umyślnie podasz nam nieprawdziwe informacje lub zataisz okoliczności, o które pytaliśmy, w razie wątpliwości możemy uznać, że Twoja śmierć jest ich skutkiem.
- 3) Jeśli zawarliśmy umowę ubezpieczenia pomimo braku Twojej odpowiedzi na nasze pytania, oznacza to, że pominięte okoliczności uważamy za nieistotne.

III. Uprawniony

1. Kiedy możesz wskazać uprawnionego z umowy ubezpieczenia?

- 1) Możesz wskazać jednego lub więcej uprawnionych do świadczenia z tej umowy. Będą oni mieli prawo do świadczenia w razie Twojej śmierci.
- 2) Możesz to zrobić, gdy składasz wniosek, ale też później, w trakcie umowy ubezpieczenia.
- 3) Jeśli wskażesz więcej niż jednego uprawnionego, określ procent świadczenia dla każdego z nich tak, aby sumowały się one do 100%.
- 4) Jeśli uprawniony umrze przed Twoją śmiercią albo jeśli umyślnie przyczyni się do niej, jego świadczenie przypadnie pozostałym uprawnionym. Otrzymają je proporcjonalnie do przypadających im procentowych udziałów w świadczeniu.
- 5) Za osobę, która zmarła przed Twoją śmiercią, uznamy również osobę, która zmarła jednocześnie z Tobą.
- 6) Jeśli nie wskażesz uprawnionego lub wszyscy uprawnieni umrą przed Tobą albo umyślnie przyczynią się do Twojej śmierci, świadczenie przypadnie w kolejności następującej:
 - a) współmałżonkowi, a w razie jego braku
 - b) dzieciom w równych częściach, a w razie ich braku
 - c) rodzicom w równych częściach, a w razie ich braku
 - d) rodzeństwu w równych częściach, a w razie jego braku
 - e) spadkobiercom w częściach, w jakich dziedziczą po Tobie.

2. Kiedy możesz zmienić uprawnionego?

- 1) Uprawnionego możesz zmienić zawsze w trakcie umowy ubezpieczenia.
- 2) Wniosek o zmianę uprawnionego możesz złożyć:
 - a) w Biurze Obsługi Klienta mBanku S.A.,
 - b) w serwisie transakcyjnym mBanku S.A.,
 - c) w aplikacji mobilnej mBanku S.A.,
 - d) pisemnie w placówce mBanku S.A.

IV. Składka

1. Jak ustalamy wysokość składki?

- 1) Wysokość składki wynika z taryfy składek, która obowiązuje tego dnia, w którym:
 - a) złożysz wniosek albo
 - b) złożysz wniosek o zmianę wariantu ubezpieczenia, albo
 - c) złożymy Ci propozycję przedłużenia umowy ubezpieczenia.
- 2) Składkę obliczamy za czas naszej odpowiedzialności. Liczymy ją na podstawie:
 - a) sumy ubezpieczenia w wybranym wariantcie,
 - b) sposobu płatności składki i częstotliwości jej opłacania,
 - c) wyniku ankiety oceniającej Twój stan zdrowia, którą wypełniasz we wniosku,
 - d) Twojego wieku.

2. Jak opłacasz składkę?

- 1) Składkę opłacasz co miesiąc ze swojego rachunku w mBanku S.A.
- 2) Wysokość i terminy płatności składki podajemy w polisie.

3. Co, jeśli nie opłacisz składki?

- 1) Jeśli nie zapłacisz składki w terminie określonym w polisie, otrzymasz od nas wezwanie do zapłaty.
- 2) Na zapłatę masz 7 dni od dnia, w którym otrzymasz od nas wezwanie.
- 3) Jeśli nie opłacisz składki w tym terminie, uznamy, że wypowiadasz zawartą z nami umowę ubezpieczenia. Nasza odpowiedzialność wygaśnie z ostatnim dniem terminu określonego w wezwaniu.
- 4) Ponieważ do dnia rozwiązania umowy świadczyliśmy ochronę ubezpieczeniową, powinieneś zapłacić składkę za ten czas.

V. Nasza odpowiedzialność

1. Kiedy rozpoczyna się odpowiedzialność?

Nasza odpowiedzialność rozpoczyna się od dnia, który wskazaliśmy w polisie jako data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.

2. Kiedy kończy się odpowiedzialność?

Nasza odpowiedzialność wygasa:

- 1) jeżeli odstąpisz od umowy ubezpieczenia – z dniem, w którym otrzymamy od Ciebie oświadczenie o odstąpieniu;
- 2) z dniem wygaśnięcia umowy ubezpieczenia, jeśli nie doszło do jej przedłużenia;
- 3) jeżeli wypowiesz umowę ubezpieczenia – z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia;
- 4) z dniem rozwiązania Twojej umowy o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w mBanku S.A.;
- 5) jeżeli nie zapłacisz składki w terminie 7 dni od dnia, w którym otrzymałeś wezwanie do jej zapłaty;

6) z dniem Twojej śmierci.

3. Kiedy nie ponosimy odpowiedzialności?

1) Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli Twoja śmierć jest skutkiem:

- a) działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek;
- b) Twojego świadomego i dobrowolnego uczestnictwa w aktach przemocy lub terroryzmu; będziemy jednak ponosić odpowiedzialność, jeśli Twój udział w aktach przemocy lub terroryzmu wynikał z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej;
- c) samobójstwa w czasie pierwszych 12 miesięcy, od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej;
- d) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka; będziemy jednak ponosić odpowiedzialność, jeśli stosowanie tych czynników w terapii było zgodne z zaleceniami lekarskimi;
- e) masowego skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego;
- f) zatajonej choroby lub niepełnosprawności, o które pytaliśmy Cię w ankiecie medycznej, o ile zostanie to potwierdzone w dokumentacji medycznej i o ile było to przyczyną Twojej śmierci w czasie pierwszych 36 miesięcy od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej;
- g) spożycia przez Ciebie alkoholu w ilości powodującej, że jego zawartość w Twoim organizmie wynosiła lub prowadziła do stężenia co najmniej 0,2‰ we krwi, albo powodującej, że jego zawartość wynosiła co najmniej 0,1 mg w 1 dm³ wydychanego powietrza;
- h) uprawiania przez Ciebie sportów wysokiego ryzyka, czyli:
 - schodzenia pod wodę na głębokość większą niż 10 m,
 - przebywania w terenie górskim poza wytyczonymi trasami lub szlakami,
 - sportów powietrznych,
 - speleologii,
 - skoków narciarskich,
 - skoków akrobatycznych na nartach,
 - skoków z wysokich budynków lub skał;
- i) Twojego udziału w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi, czyli:
 - na pustyniach,
 - w wysokich górach (pow. 4000 m n.p.m.),
 - w buszu,
 - na biegunach,
 - w dżungli,
 - na terenach lodowcowych.

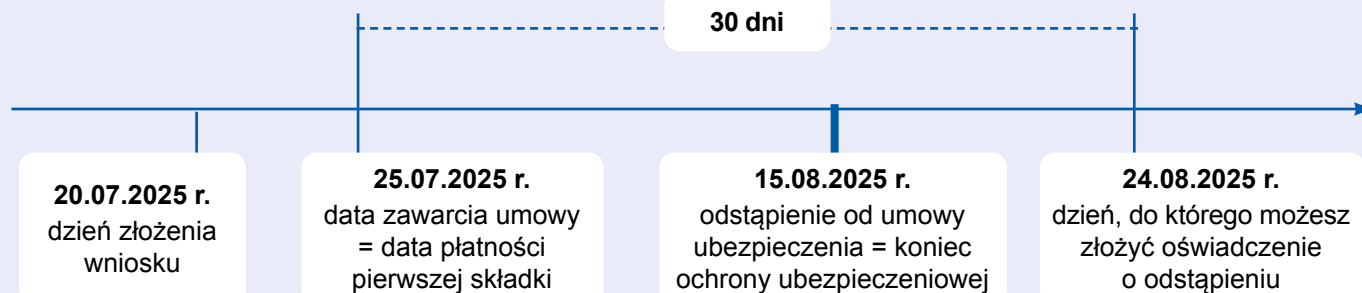
2) Nie wypłacimy świadczenia z umowy ubezpieczenia, jeżeli taka wypłata mogłaby narazić nas na sankcje, zakazy lub restrykcje wynikające z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub na jakiegokolwiek sankcje handlowe lub gospodarcze wynikające z prawa Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej, Stanów Zjednoczonych Ameryki lub Rzeczypospolitej Polskiej.

VI. Zakończenie umowy ubezpieczenia

1. Kiedy możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia?

- 1) Możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli o prawie odstąpienia nie poinformowaliśmy Cię najpóźniej w chwili zawarcia umowy, czas liczymy od dnia, w którym dowiesz się o tym. Od tego dnia masz 30 dni na odstąpienie.
- 2) Jeśli odstąpisz od umowy ubezpieczenia, przestajemy świadczyć ochronę w dniu, w którym otrzymamy Twoje oświadczenie o takim odstąpieniu. W takim przypadku zwrócimy na Twój rachunek bankowy wpłaconą przez Ciebie składkę.

PRZYKŁAD

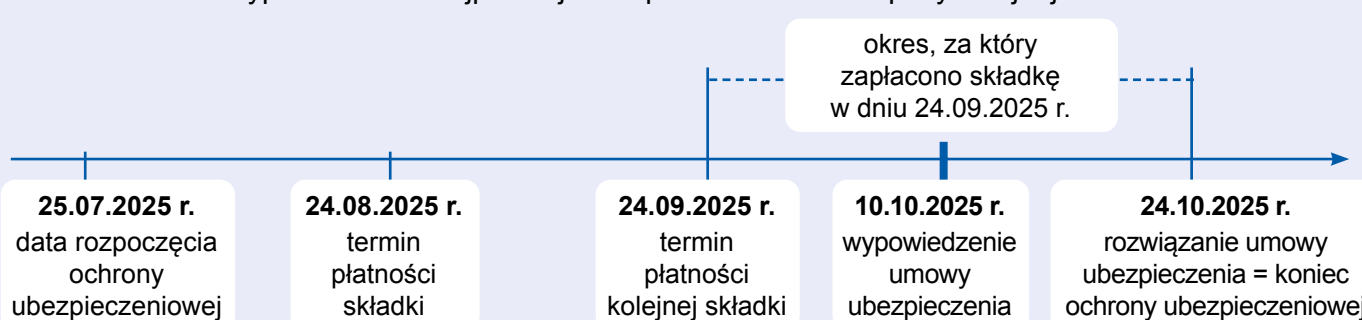


2. Kiedy możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia?

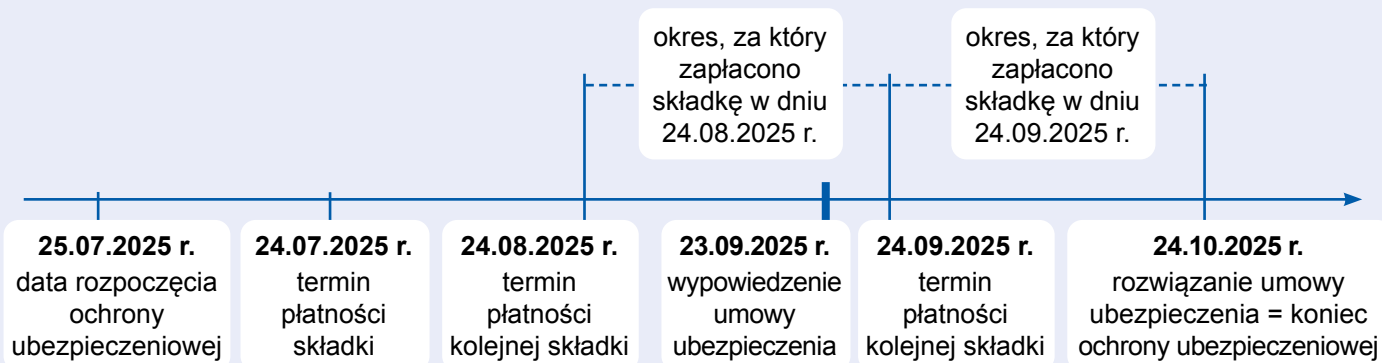
- 1) Umowę ubezpieczenia możesz wypowiedzieć w dowolnym momencie, przy czym jeśli ją wypowiedzisz:
 - a) nie później niż na dwa dni przed terminem, kiedy masz zapłacić kolejną składkę – umowa rozwiąże się z końcem miesięcznego okresu ubezpieczenia, w którym złożysz wypowiedzenie;
 - b) na dzień przed lub w dniu, kiedy masz zapłacić kolejną składkę – umowa rozwiąże się dopiero z końcem kolejnego miesięcznego okresu ubezpieczenia następującego po tym, w którym złożysz wypowiedzenie.

Opis procesu w formie graficznej poniżej.

PRZYKŁAD 1 – wypowiedzenie najpóźniej 2 dni przed terminem zapłaty kolejnej składki



PRZYKŁAD 2 – wypowiedzenie dzień przed terminem zapłaty składki lub w terminie jej zapłaty



2) Od umowy ubezpieczenia możesz odstąpić albo możesz ją wypowiedzieć:

- w placówce mBanku S.A.,
- za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta mBanku S.A.,
- w serwisie transakcyjnym mBanku S.A.,
- w aplikacji mobilnej mBanku S.A.

VII. Zmiana wariantu

1. Kiedy możesz zmienić wariant ubezpieczenia?

- Wniosek o zmianę wariantu ubezpieczenia możesz złożyć w każdym czasie, jeżeli nie masz zaległości w opłacaniu składki. Możesz to zrobić, tylko jeżeli udostępniliśmy taką funkcjonalność.
- Wniosek o zmianę wariantu ubezpieczenia możesz złożyć za pośrednictwem serwisu transakcyjnego mBanku S.A.
- Jeśli chcesz dokonać zmiany na wariant z wyższą sumą ubezpieczenia niż aktualnie posiadasz, poprosimy Cię o wypełnienie ankiety medycznej. Na jej podstawie zaakceptujemy lub odrzucimy Twój wniosek.
- Jeśli odrzucimy Twój wniosek, to umowa pozostaje bez zmiany na dotychczasowych warunkach, chyba że zdecydujesz się ją wypowiedzieć.
- Jeśli nie zapłacisz składki w nowej wysokości, umowa pozostanie bez zmiany na dotychczasowych warunkach.
- Jeżeli ponownie będziesz chciał złożyć wniosek o zmianę wariantu ubezpieczenia, możesz to zrobić po 35 dniach od dnia złożenia poprzedniego wniosku o zmianę.

2. Od kiedy będzie obowiązywał nowy wariant?

Jeżeli zaakceptujemy Twój wniosek, nowy wariant ubezpieczenia będzie obowiązywał od dnia odpowiadającego dniowi rozpoczęcia ochrony następującemu bezpośrednio po złożeniu wniosku o zmianę wariantu.

VIII. Nasze i Twoje obowiązki

1. Jakie są nasze obowiązki?

Naszym obowiązkiem jest:

- 1) doręczyć Ci OWU i inne dokumenty w nich wymienione przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- 2) wystawić i doręczyć Ci polisę, która potwierdza zawarcie i warunki umowy ubezpieczenia;
- 3) wypłacić świadczenie zgodnie z umową ubezpieczenia i przepisami prawa;
- 4) prawidłowo i terminowo wykonywać zobowiązania, które wynikają z umowy ubezpieczenia oraz przepisów prawa.

2. Jakie są Twoje obowiązki?

Twoim obowiązkiem jest terminowo opłacać składki w czasie trwania umowy ubezpieczenia.

IX. Wypłata świadczenia

1. Co zrobić, aby otrzymać świadczenie?

- 1) W przypadku Twojej śmierci uprawnieni mogą wystąpić o wypłatę świadczenia.
- 2) Aby to zrobić, powinni złożyć wniosek o wypłatę świadczenia i dostarczyć go do nas przez stronę internetową dostępną pod adresem www.uniqa.pl albo e-mailem, albo pocztą na adres, który podaliśmy na końcu OWU.
- 3) Możemy prosić o dodatkowe dokumenty, jeśli będziemy ich potrzebować, aby określić swoją odpowiedzialność lub wypłacić świadczenie.
- 4) Pamiętaj, że świadczenie z umowy ubezpieczenia może być opodatkowane zgodnie z przepisami regulującymi opodatkowanie osób fizycznych lub prawnych, obowiązującymi w chwili wypłaty świadczenia.

2. Jaka jest wysokość świadczenia?

- 1) W razie Twojej śmierci:
 - a) w czasie pierwszych 90 dni trwania umowy ubezpieczenia – wypłacimy 1% sumy ubezpieczenia;
 - b) od 91. dnia trwania umowy ubezpieczenia – wypłacimy całą sumę ubezpieczenia.
- 2) Jeśli zmieniłeś wariant ubezpieczenia w czasie pierwszych 90 dni trwania umowy ubezpieczenia, to w razie Twojej śmierci wypłacimy 1% sumy ubezpieczenia z nowego wariantu ubezpieczenia.
- 3) Jeśli zmieniłeś wariant ubezpieczenia po upływie 90 dni trwania umowy ubezpieczenia na wariant z wyższą sumą ubezpieczenia, to w razie Twojej śmierci:
 - a) w czasie pierwszych 90 dni od dnia obowiązywania nowego wariantu ubezpieczenia wypłacimy 1% sumy ubezpieczenia z nowego wariantu ubezpieczenia oraz sumę ubezpieczenia, która obowiązywała przed zmianą wariantu;
 - b) od 91. dnia umowy ubezpieczenia wypłacimy sumę ubezpieczenia z nowego wariantu.

3. Jak długo uprawnieni czekają na wypłatę świadczenia?

- 1) Świadczenie wypłacimy w terminie 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy wniosek o wypłatę świadczenia.

- 2) Jeśli w ciągu 30 dni nie będziemy mogli wyjaśnić okoliczności koniecznych do ustalenia naszej odpowiedzialności lub wysokości świadczenia, to:
 - a) wypłacimy uprawnionemu bezsporną część świadczenia w terminie 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy wniosek o wypłatę świadczenia;
 - b) wypłacimy pozostałą część świadczenia w terminie 14 dni od dnia, w którym mogliśmy wyjaśnić te okoliczności przy zachowaniu należytej staranności.
- 3) Przekażemy uprawnionemu naszą decyzję na piśmie lub e-mailem. Jeśli świadczenie nie będzie im przysługiwać lub będzie im przysługiwać w innej wysokości niż w zgłoszonym roszczeniu, to naszą decyzję prześlemy zawsze na piśmie. Wskażemy też okoliczności oraz podstawę prawną, które uzasadniają całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia.
- 4) Świadczenie ubezpieczeniowe wypłacamy przelewem bankowym na rachunek, jaki wskaże uprawniony.

X. Reklamacje, skargi i zażalenia

1. Kiedy można złożyć reklamację?

- 1) Ty lub uprawniony z umowy ubezpieczenia będący osobą fizyczną możecie zawsze złożyć do nas reklamację. Uprawnionym do złożenia reklamacji jest też spadkobierca, który ma interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia.
- 2) W przypadku osób fizycznych za reklamację uważamy skierowane do nas każde wystąpienie osoby uprawnionej do złożenia reklamacji, które zawiera zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług.

2. Jak można złożyć reklamację?

Reklamację możecie złożyć:

- a) ustnie:
 - na naszej infolinii pod numerem telefonu +48 22 599 95 22 lub
 - osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie;
- b) na piśmie:
 - w postaci papierowej:
 - na adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, albo
 - osobiście w naszej siedzibie,
 - w postaci elektronicznej:
 - przez formularz na naszej stronie internetowej dostępny pod adresem www.uniqa.pl/reklamacje,
 - na 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-75623-64271-BRDJV-27.

3. Jak odpowiemy na reklamację?

- 1) Na reklamację odpowiadamy na piśmie w tej samej postaci, w której złożysz reklamację, chyba żeawnioskujesz inaczej. Na reklamacje złożone ustnie odpowiemy na piśmie w postaci, którą wybierzesz, tj. w postaci papierowej albo elektronicznej.
- 2) Odpowiedzi na reklamację udzielimy bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia, w którym ją otrzymamy.
- 3) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie możemy rozpatrzyć reklamacji i udzielić na nią odpowiedzi w terminie 30 dni:
 - a) powiadomimy osobę, która złożyła reklamację o przyczynie opóźnienia;
 - b) wskażemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę;
 - c) określimy przewidywany termin, w którym rozpatrzymy reklamację i odpowiemy na nią; termin ten nie przekroczy 60 dni od dnia, w którym otrzymamy reklamację.

4. A co, jeśli nie zgadzacie się z naszą odpowiedzią na reklamację?

- 1) Jeżeli Ty lub uprawniony będący osobą fizyczną nie zgadzacie się z naszą odpowiedzią na reklamację, możecie wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego, aby rozpatrzyć sprawę.
- 2) Dostępne są również możliwości dochodzenia prawa opisane w części XI.

5. Kto może złożyć skargę lub zażalenie?

- 1) Niezależnie od powyższych postanowień możliwe jest złożenie skargi lub zażalenia.
- 2) Do skarg i zażaleń stosujemy odpowiednio postanowienia pkt 2, 3 ppkt 1)–2) oraz pkt 4 ppkt 2).
- 3) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w których nie będziemy mogli rozpatrzyć skargi lub zażalenia w terminie 30 dni, zawiadomimy osobę, która je złożyła, o przyczynie opóźnienia w tym terminie. W takim przypadku odpowiedzi na skargę lub zażalenie udzielimy nie później niż w terminie 90 dni od dnia, w którym je otrzymaliśmy.
- 4) Organem uprawnionym do rozpoznawania skarg lub zażaleń jest nasz Zarząd.

XI. Dodatkowe informacje

- 1) Ty, a także uprawniony i jakikolwiek inny podmiot będący konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, zamierzający dochodzić od nas jakichkolwiek roszczeń dotyczących umowy ubezpieczenia, może skorzystać z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiotem uprawnionym dla UNIQA TUnŻ S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tych przepisów jest Rzecznik Finansowy (ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa; strona internetowa Rzecznika Finansowego dostępna jest pod adresem www.rf.gov.pl).
- 2) W przypadku dochodzenia od nas jakichkolwiek roszczeń na drodze sądowej informujemy, że powództwo można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania albo uprawnionego, albo Twojego spadkobiercy, albo spadkobiercy osoby uprawnionej.

- 3) Jeśli jesteś konsumentem, możesz zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 4) Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 5) Sprawozdania o naszej wypłacalności i kondycji finansowej publikujemy na naszej stronie internetowej dostępnej pod adresem www.uniqa.pl.
- 6) W sprawach, których nie reguluje umowa ubezpieczenia, stosuje się odpowiednie przepisy prawa polskiego.

XII. Postanowienia końcowe

OWU przyjął Zarząd UNIQA TUnŻ S.A. uchwałą nr 1/22/09/2026 z 22 września 2026 r. Wchodzą w życie 22 października 2026 r.

Dane do kontaktu

Szkody i roszczenia:

Roszczenie można zgłosić:

- na naszej stronie internetowej dostępnej pod adresem www.uniqa.pl w zakładce Szkody i roszczenia
- wysyłając zgłoszenie na adres:
UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa
z dopiskiem: Obszar Bancassurance i Programy Partnerskie
- wysyłając e-mail na adres: swiadczenia@uniqa.pl

Masz pytania dotyczące ubezpieczenia

- Napisz na adres: umowy.ubezpieczenia@uniqa.pl
- Zadzwoń do nas: tel. + 48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora)

Zgłoszenie reklamacji

Możesz zgłosić reklamację:

- ustnie – telefonicznie pod numer telefonu + 48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie
- na piśmie w postaci elektronicznej:
 - przez formularz na naszej stronie internetowej dostępny pod adresem www.uniqa.pl/reklamacje albo
 - 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-75623-64271-BRDJV-27
- na piśmie w postaci papierowej:
 - osobiście, w jednostce obsługującej klientów lub naszej siedzibie, albo
 - przesyłką pocztową na adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51



www.uniqa.pl