

# Regulamin zakupu drogą elektroniczną ubezpieczeń życia i zdrowia oferowanych dla Klientów mBanku S.A.

Obowiązuje od 17.06.2019 r.



## Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne .....	3
Rozdział II Rodzaje i zakres usług .....	4
Rozdział III Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług .....	4
Rozdział IV Informacja o ofercie ubezpieczenia oraz Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług .....	4
Rozdział V Informacje o procesie zawarcia i rozwiązywania umowy ubezpieczenia, w tym o czynnościach składających się na procedurę zawarcia umowy ubezpieczenia .....	4
Rozdział VI Postanowienia dodatkowe dotyczące zawierania umowy ubezpieczenia przez telefon .....	5
Rozdział VII Prawo odstąpienia od zawartej umowy ubezpieczenia .....	5
Rozdział VIII Informacje dodatkowe dotyczące umowy ubezpieczenia .....	6
Rozdział IX Bezpieczeństwo i ochrona danych.....	6
Rozdział X Postanowienia końcowe.....	7

## Rozdział I Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa: rodzaj, zakres, zasady świadczenia usług świadczonych przez Bank w zakresie ubezpieczeń oferowanych dla Klientów Banku drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają postanowienia „Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”, ogólne warunki ubezpieczeń oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Bank świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), poczty elektronicznej, aplikacji mobilnej oraz specjalnej linii telefonicznej – BOK.
4. Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie rozumie się:
  1. **Aplikacja mobilna** – aplikacja umożliwiająca dostęp do serwisu transakcyjnego Banku za pośrednictwem urządzenia mobilnego. Bank udostępnia informacje dotyczące aplikacji mobilnej za pośrednictwem BOK oraz strony internetowej Banku.
  2. **Bank** – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2019 r. wynosi 169.347.928 złotych (słownie: sto sześćdziesiąt dziewięć milionów trzysta czterdzieści siedem tysięcy dziewięćset dwadzieścia osiem złotych).
  3. **BOK** – Biuro Obsługi Klientów umożliwiające składanie reklamacji i dyspozycji, w tym zleceń płatniczych związanych z funkcjonowaniem produktów oferowanych przez Bank oraz dostęp do informacji lub usług bankowych powiązanych z produktami oferowanymi przez Bank za pośrednictwem połączenia telefonicznego (mLinia), połączenia audio, wideo oraz czatu realizowanego za pośrednictwem Strony internetowej Banku lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej.
  4. **Kanał dostępu** – sposób komunikacji Klienta z Bankiem, obejmujący w szczególności placówki Banku, Stronę internetową Banku, Serwis transakcyjny Banku, BOK.
  5. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest posiadaczem rachunku na podstawie zawartej z Bankiem umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego.
  6. **Konsultant** – przedstawiciel Banku obsługujący Klientów w ramach BOK.
  7. **Kwotacja** – kalkulacja wysokości składki dokonana na podstawie danych wprowadzonych przez Użytkownika do Wniosku ubezpieczeniowego.
  8. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń oferowanych przez Towarzystwo, na podstawie których zawierana jest Umowa ubezpieczenia.
  9. **Polisa** – dokument wystawiony przez Towarzystwo potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia, określający warunki na jakich została ona zawarta.
  10. **Rachunek osobisty** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w Banku prowadzony w złotych na zasadach określonych w Regulaminie otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A..
  11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin zakupu ubezpieczeń życia i zdrowia oferowanych dla Klientów mBanku drogą elektroniczną.
  12. **Reklamacja** – wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna lub AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, zawierająca zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA Życie lub AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna.
  13. **Składka aktywacyjna** – opłata niezbędna do skutecznego zawarcia umowy ubezpieczenia.
  14. **Serwis transakcyjny Banku** – informatyczny system transakcyjny Banku dostępny po zalogowaniu na stronie internetowej Banku lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej.
  15. **Strona internetowa Banku** – strona internetowa Banku dostępna w sieci Internet pod adresem [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej zwana również stroną internetową.
  16. **Towarzystwo/Towarzystwa** – AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-867), przy ul. Chłodnej 51- ubezpieczyciel w przypadku umów ubezpieczenia na życie, zwana dalej: „AXA Życie” lub AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-867), przy ul. Chłodnej 51- ubezpieczyciel w przypadku umów ubezpieczenia na wypadek nowotworu, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków dla Ciebie i Partnera, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków dla Dziecka, zwana dalej: „AXA Ubezpieczenia”.
  17. **Ubezpieczający** – Klient, który jest objęty ochroną ubezpieczeniową, wskazany w Polisie i zobowiązany do opłacania Składki, będący jednocześnie Ubezpieczonym.
  18. **Ubezpieczenia życia i zdrowia**: ubezpieczenie na życie, ubezpieczenie na wypadek nowotworu, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla Ciebie i Partnera, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla Dziecka

19. **Ubezpieczony** – Klient objęty ochroną ubezpieczeniową na warunkach określonych we właściwym OWU.
20. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta między Ubezpieczającym oraz AXA Życie lub AXA Ubezpieczenia na podstawie OWU; OWU oraz Polisa stanowią integralną część Umowy ubezpieczenia i określają warunki Umowy ubezpieczenia.
21. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną określone w rozdziale II Regulaminu.
22. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu transakcyjnego Banku, Strony internetowej Banku i usług w nich udostępnionych.
23. **Wniosek ubezpieczeniowy** – wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia, zawierający niezbędne oświadczenia dotyczące wyrażenia zgody na objęcie ochroną ubezpieczeniową, w tym na wysokość Sumy ubezpieczenia oraz składki, wraz z oświadczeniem o stanie zdrowia w przypadku ubezpieczenia na życie oraz ubezpieczenie na wypadek nowotworu.

## Rozdział II Rodzaje i zakres usług

Bank na podstawie niniejszego Regulaminu świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

1. Udostępniania informacji o oferowanych ubezpieczeniach.
2. Wykonania kwotacji.
3. Zapisania Wniosku ubezpieczeniowego.
4. Zawarcia Umowy ubezpieczenia.
5. Zmiany wariantu ubezpieczenia.

## Rozdział III Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu transakcyjnego za pośrednictwem strony www wymagane są:
  - a) przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) – Internet Explorer w wersji 11 i wyższych lub Firefox wersja 14.01 lub wyższej, Chrome w wersji 24 lub wyższej.
  - b) włączona obsługa JavaScript i Cookies.
  - c) minimalna rozdzielczość dla aplikacji: 800x600, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa.
  - d) świadczenie Usług odbywa się z wykorzystaniem szyfrowanego protokołu https.
2. Wyłączenie plików Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem transakcyjnym Banku.

## Rozdział IV Informacja o ofercie ubezpieczenia oraz Warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie usług

1. Bank przekazuje informacje o ofercie ubezpieczenia za pośrednictwem kanałów dostępu.
2. Rozpoczęcie korzystania z Usług udostępnionych na Stronie internetowej Banku lub Serwisie transakcyjnym Banku jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie. Użytkownik w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Usług, wówczas umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą zamknięcia okna przeglądarki z uruchomioną Stroną internetową Banku lub Serwisem transakcyjnym.

## Rozdział V Informacje o procesie zawarcia i rozwiązywania Umowy ubezpieczenia, w tym o czynnościach składających się na procedurę zawarcia umowy ubezpieczenia

1. Zasady zawarcia i rozwiązywania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, w tym: opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ubezpieczeniem, sposób ustalania wysokości należnego odszkodowania lub świadczenia określone są we właściwym OWU, stanowiących podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia.
2. OWU stanowią integralną część Umowy ubezpieczenia, określając prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia oraz Ubezpieczonych.

3. Umowa ubezpieczenia zawierana jest na okres wskazany w polisie. Okres, na jaki można zawrzeć Umowę ubezpieczenia, jest określony w postanowieniach OWU, na podstawie których Umowa ubezpieczenia jest zawierana.
4. Wniosek ubezpieczeniowy można złożyć na stronie internetowej Banku, w Serwisie transakcyjnym Banku oraz poprzez Konsultanta w BOK.
5. W trakcie składania Wniosku ubezpieczeniowego dane podlegają weryfikacji na bieżąco (Użytkownik jest na bieżąco informowany o nieprawidłowościach, które są możliwe do zidentyfikowania przez system informatyczny w wypełnianiu pól Wniosku ubezpieczeniowego poprzez stosowne komunikaty). Przed ostatecznym złożeniem Wniosku ubezpieczeniowego, Użytkownik otrzymuje podsumowanie treści wypełnionego Wniosku ubezpieczeniowego.
6. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne wypełnienie podawanych przez siebie danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
7. Podczas składania Wniosku ubezpieczeniowego Użytkownik może skorzystać z pomocy kontekstowej, zawierającej wyjaśnienie lub odpowiedź jak wypełnić dane pole. Pomoc kontekstowa zawiera wyjaśnienia pojęć używanych w OWU, odpowiedzi gdzie należy szukać w szczególności informacji niezbędnych do wypełnienia poszczególnych pól oraz objaśnienia skrótów nazw stosowanych we Wniosku ubezpieczeniowym.
8. Po dokonaniu kwotacji i podaniu danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia składają się łącznie następujące czynności:
  - a) akceptacja wymaganych przez Bank oświadczeń;
  - b) złożenie Wniosku ubezpieczeniowego;
9. Wyliczona składka jest wiążąca dla podanych przez Użytkownika danych we Wniosku ubezpieczeniowym.
10. Polisa potwierdzająca zawarcie Umowy ubezpieczenia jest wysyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany przez Użytkownika we Wniosku ubezpieczeniowym.

## **ROZDZIAŁ VI Postanowienia dodatkowe dotyczące zawierania umowy ubezpieczenia przez telefon**

1. Przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia przez telefon, po identyfikacji Użytkownika i wybraniu Wniosku ubezpieczeniowego, Konsultant wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do kwotacji podane w rozmowie telefonicznej przez Użytkownika. Na podstawie podanych informacji Bank przedstawi wysokość składki oraz warunki jej płatności.
2. Po dokonaniu kwotacji i podaniu danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, na dalszą procedurę zawarcia Umowy ubezpieczenia w Banku składają się łącznie następujące czynności:
  - a) akceptacja przez Użytkownika wymaganych przez Bank oświadczeń – następuje po odczytaniu treści oświadczeń przez Konsultanta i wyrażeniu zgody przez Użytkownika.
  - b) złożenie Wniosku o ubezpieczenie oraz wyrażenie zgody na jej zawarcie.

## **Rozdział VII Prawo odstąpienia od zawartej Umowy ubezpieczenia**

1. Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni, a w przypadku gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą – 7 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Towarzystwo udzielało ochrony ubezpieczeniowej.
2. W przypadku odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy ubezpieczenia ochrona ubezpieczenia wygasa z chwilą otrzymania przez Towarzystwo oświadczenia o odstąpieniu. W takim przypadku Ubezpieczającemu przysługuje zwrot zapłaconej składki na wskazany przez Ubezpieczającego rachunek bankowy.
3. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia bez jednoczesnej obecności obu stron przy użyciu środków porozumiewania się na odległość Ubezpieczający będący konsumentem może odstąpić od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia doręczenia mu informacji, które należy przekazać konsumentowi na podstawie przepisów dotyczących zawierania umów na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
4. Po upływie terminu w ust. 1 powyżej Ubezpieczający może wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia w każdym czasie, składając stosowne oświadczenie do Towarzystwa.
5. Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia może być złożone w formie pisemnej, elektronicznej (adresy korespondencyjne oraz mailowe określone zostały we właściwym OWU) lub za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego Banku, o ile została udostępniona taka funkcjonalność.

## Rozdział VIII Informacje dodatkowe dotyczące Umowy ubezpieczenia

1. Umowa ubezpieczenia jest zawierana w języku polskim. Język polski jest stosowany w relacjach z Użytkownikiem przez cały czas trwania zawartej Umowy ubezpieczenia.
2. Umowa ubezpieczenia jest zawarta zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również do jej wykonywania.
3. Podanie adresu poczty elektronicznej Użytkownika jest niezbędne do zawarcia i wykonywania Umowy ubezpieczenia.
4. Istotą zawartej Umowy ubezpieczenia jest zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej zgodnie z postanowieniami OWU, oraz wypłaty odszkodowania lub świadczenia w razie zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
5. W zakresie opodatkowania świadczeń lub odszkodowań płatnych z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa podatkowego.
6. Treść Umowy ubezpieczenia określają: Wniosek o ubezpieczenie, OWU, na podstawie których zawierana jest dana Umowa ubezpieczenia, polisa/y potwierdzające zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz niniejszy Regulamin.
7. Treść OWU oraz Regulamin są udostępnione nieodpłatnie na stronie internetowej [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl). Każdy może zapoznać się z ich treścią. Przed zawarciem Umowy ubezpieczenia na adres e-mail podany przez Użytkownika we Wniosku ubezpieczeniowym wysyłany jest e-mail zawierający treść Umowy ubezpieczenia, której dotyczy wniosek oraz dodatkowe informacje. Polisa potwierdzająca zawarcie umowy jest wysyłana na adres e-mail po zawarciu umowy. Użytkownik może w każdej chwili żądać od Banku udostępnienia treści Wniosku ubezpieczeniowego.

## Rozdział IX Bezpieczeństwo i Ochrona danych

1. Bank przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Administratorem danych osobowych jest Towarzystwo lub Towarzystwa. Dane osobowe będą przetwarzane w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, wykonania Umowy ubezpieczenia oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych (w szczególności przekazywania informacji o oferowanych produktach i usługach). Podanie danych jest dobrowolne. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, których podanie jest niezbędne, zgodnie z wymogami przepisów prawa zawarte są w dokumentach przekazywanych Klientowi, którego dane dotyczą, stosownie do wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
4. Towarzystwo przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Wszystkie dane, o podanie których Bank prosi w trakcie korzystania z Usług, są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną, chyba że w Serwisie transakcyjnym Banku lub stronie internetowej Banku wskazano odmiennie.
6. W celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, Bank zaleca, aby Użytkownik objął ochroną własne urządzenie końcowe, w szczególności poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelnienia dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.

## Rozdział X Sposób i hierarchia pobierania składek przy zawarciu Umowy ubezpieczenia

1. Zawarcie wybranej Umowy ubezpieczenia życia i zdrowia poprzedza pobranie przez Bank składki aktywacyjnej z Rachunku osobistego Użytkownika.
2. Składka aktywacyjna jest pobierana automatycznie przez Bank zaraz po złożeniu przez Użytkownika Wniosku ubezpieczeniowego.
3. Jeżeli Bank nie pobierze skutecznie składki aktywacyjnej przy pierwszej próbie pobrania z powodu braku wystarczającej ilości środków na Rachunku osobistym, Bank będzie ponawiał próby pobrania składki z Rachunku osobistego raz dziennie przez 30 dni.
4. Jeśli w ciągu 30 dni od dnia złożenia przez Użytkownika Wniosku ubezpieczeniowego nie zostanie przez Bank pobrana skutecznie składka aktywacyjna, Wniosek ubezpieczeniowy zostanie anulowany.

5. Pobieranie przez Bank kolejnych składek miesięcznych będzie odbywało się według następującej kolejności pod warunkiem, że na Rachunku osobistym znajduje się kwota odpowiadająca wartości pełnej miesięcznej składki za dane ubezpieczenie:
  - a) Ubezpieczenie na życie,
  - b) Ubezpieczenie na wypadek nowotworu,
  - c) Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla Ciebie,
  - d) Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla Partnera,
  - e) Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla Dziecka,
6. Bank pobiera z Rachunku osobistego w pierwszej kolejności składki zaległe wg kolejności opisanej w ust. 5.

## **Rozdział XI Postanowienia końcowe**

1. Zakazane jest przesłanie przez Użytkownika do Banku informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerów.
2. Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg określa „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”.
3. W przypadku sporu powstałego między Użytkownikiem a Bankiem, Bank podejmuje starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
4. W przypadku niemożliwości uzyskania polubownego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z ust. 2 Użytkownik ma prawo złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich.
5. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego, opisane są na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
6. Wszelkie spory nierozwiązane w drodze polubownej bądź na mocy decyzji Bankowego Arbitra Konsumentckiego, mogą być również rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
7. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.