



## Karta Produktu

### Ubezpieczenia „Concierge Aquarius” dla posiadaczy rachunków mBanku S.A.

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o Ubezpieczeniu „Concierge Aquarius” oferowanego dla posiadaczy rachunków mBanku S.A. Karta Produktu nie jest elementem Umowy Ubezpieczenia ani materiałem marketingowym. Karta Produktu została przygotowana przez AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. we współpracy z mBank S.A. na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014 r. dotyczącej dobrych praktyk w zakresie Bancassurance wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie i pomóc klientowi w zrozumieniu cech produktu.

**Przeczytaj uważnie ten dokument, abyś wiedział jakie są cechy produktu, jakie korzyści daje Ci to ubezpieczenie oraz jakie obowiązki są z nim związane.**

Decyzję o zawarciu/przystąpieniu do Umowy Ubezpieczenia podejmij po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, w tym zwłaszcza z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu.

#### 1. Ubezpieczyciel:

- AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.

#### 2. Ubezpieczony:

- Posiadacz rachunku Aquarius i karty debetowej Aquarius zgłoszony przez Ubezpieczającego do objęcia go Ochroną Ubezpieczeniową na podstawie Umowy Ubezpieczenia.

#### 3. Rola Banku:

- mBank S.A. który zawarł Umowę Ubezpieczenia z AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. i występuje w roli Ubezpieczającego w ramach tej Umowy Ubezpieczenia.
- mBank S.A. jako Ubezpieczający nie pobiera wynagrodzenia od AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.

#### 4. Umowa Ubezpieczenia:

- Ubezpieczenie oferowane w formie grupowej.
- Nr polisy generalnej 9000112.**

#### 5. Informacje podstawowe o Umowie Ubezpieczenia:

##### a) Warunki przystąpienia do ubezpieczenia:

- Do Umowy Ubezpieczenia mogą przystąpić Posiadacze rachunku Aquarius i karty debetowej Aquarius zgłoszeni przez Ubezpieczającego do objęcia ochroną ubezpieczeniową na podstawie Umowy Ubezpieczenia.

##### b) Cel ubezpieczenia/zakres i limity świadczeń:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje organizację albo organizację i pokrycie kosztów świadczeń assistance w ramach:
  - Concierge**
  - Concierge Dokumenty.**
- W ramach Programu **Concierge BRE** Ubezpieczenia zorganizuje usługi w zakresie:
  - Organizacji usług dla domu i rodziny
  - Organizacja spędzania wolnego czasu, rozrywki, hobby
  - Podróż i samochód
  - Organizacja przyjęć i spotkań biznesowych
  - Zdrowie i uroda
  - Kreacja wizerunku
  - VIP concierge
- W ramach **Concierge Dokumenty BRE** Ubezpieczenia organizuje usługi w zakresie:

#### 6. Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej:

- Odpowiedzialność Ubezpieczyciela i okres ubezpieczenia w stosunku do każdego Ubezpieczonego rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy o korzystanie z Karty 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 bądź aktywne Rachunku bankowego.

#### 7. Zakończenie ochrony ubezpieczeniowej:

Odpowiedzialność Ubezpieczyciela wobec Ubezpieczonego kończy się:

- z dniem rozwiązania lub wypowiedzenia umowy o prowadzenie rachunku lub Karty debetowej zgłoszonej przez Bank do objęcia ochroną, albo
- z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia,
- z ostatnim dniem okresu ochrony ubezpieczeniowej, za który została zapłacona składka za danego ubezpieczonego w przypadku rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.

#### 8. Opłata za ubezpieczenie:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- Ubezpieczenie oferowane jest nieodpłatnie. Koszt ubezpieczenia ponosi mBank S.A.

#### 9. Wyплата świadczenia:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- Świadczenia realizowane są do wysokości limitów świadczeń;
- W razie utraty Dokumentów Centrum Concierge Aquarius refunduje koszty poniesione przez Ubezpieczonego w celu zyskania duplikatów lub nowych Dokumentów wykonanych w miejsce Dokumentów utraconych;
- Wysokość odszkodowania ustala się na podstawie rachunków, paragonów i faktur złożonych przez Ubezpieczonego.

#### 10. Wyłączenia odpowiedzialności:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

Z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są szkody:

- powstałe z winy umyślnej,
- powstałe wskutek rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego chyba że zapłata odszkodowania odpowiada względem słuszności,
- wyrządzone umyślnie przez osoby, z którymi pozostaje Ubezpieczony we wspólnym gospodarstwie domowym,

ZDARZENIE UBEZPIECZENIOWE	RODZAJ ŚWIADCZENIA	LIMITY ŚWIADCZEŃ
W następstwie zgubienia, kradzieży lub rabunku portfela	Pomoc w zastrzeganiu wszystkich posiadanych kart płatniczych	<b>Bez ograniczeń</b>
	Pomoc w zgłoszeniu faktu zgubienia w najbliższym komisariacie Policji/ambasadzie.	<b>Bez ograniczeń</b>
	Pomoc w przypadku zgubienia dokumentów i kart płatniczych podczas podróży zagranicznej	<b>Bez ograniczeń</b>
	Pomoc w uzyskaniu dokumentów zastępczych za granicą	<b>Bez ograniczeń</b>
W następstwie kradzieży lub rabunku portfela pod warunkiem zgłoszenia faktu na policji	Wypełnienie wniosków o wydanie nowych dokumentów i przesłanie ich do Klienta	<b>1 x w roku</b>
	Pomoc w wypełnianiu wniosku o uzyskanie raportu w BIK	<b>1 x w roku</b>
	Refundacji kosztów związanych z wydaniem nowych Dokumentów lub kart płatniczych	<b>1 x 300 PLN</b>

- powstałe wskutek działania Ubezpieczonego w stanie nietrzeźwości lub po użyciu alkoholu (w rozumieniu przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi) lub środków odurzających, substancji psychotropowych, oraz środków zastępczych (w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii), o ile stan ten miał wpływ na powstanie lub rozmiar szkody;
- wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wewnętrznych zamieszek, strajków, rozruchów, lokautów, aktów terroryzmu lub sabotażu, powstań, rewolucji, demonstracji;
- wskutek trzęsienia ziemi, reakcji jądrowej, skażenia radioaktywnego, skażenia lub zanieczyszczenia opadami przemysłowymi, działania broni biologicznej lub chemicznej, promieni laserowych i maserowych, pola magnetycznego lub elektromagnetycznego, oddziaływania azbestu lub formaldehydu oraz pandemii;
- wskutek utraty Dokumentów na podstawie decyzji podjętej przez uprawnione do tego władze, jak również spowodowane działaniami uprawnionych do tego władz.

## 11. Rezygnacja z ubezpieczenia:

**Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.**

- Ubezpieczony może, w każdym czasie, zrezygnować z Ubezpieczenia, 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 danego Ubezpieczonego.
- Rezygnacja z przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej na kolejny okres nie wiąże się z dodatkowymi kosztami.

## 12. Zgłoszenie szkody:

- Aby skorzystać z usług Concierge, należy skontaktować się telefonicznie z Centrum Concierge Aquarius pod numerem: **+48 225 75 98 12** (koszt połączenia wg. taryfy operatora)

Zgłosić zdarzenie ubezpieczeniowe możliwe jest w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa lub drogą pocztową:

**AXA Ubezpieczenia TUIRS.A.**  
ul. Chłodna 51  
00-867 Warszawa

lub drogą elektroniczną na adres:  
**axa-likwidacja.szkod@ipa.com.pl**

Zgłoszenie roszczenia ubezpieczeniowego możesz również dokonać za pośrednictwem mBanku S.A. w jego placówce.

## 13. Reklamacje i Skargi:

- 1) W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do AXA Ubezpieczenia zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA Ubezpieczenia
- 2) Reklamacja może być złożona w każdej jednostce AXA Ubezpieczenia obsługującej klientów, można ją złożyć w następujący sposób:
  - Towarzystwu AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.:
    - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce AXA Ubezpieczenia,
    - w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**
    - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – **AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Chłodna 51**, albo drogą pocztową na adres: **AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. Ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa**
- 3) Reklamację można składać w Banku w następujący sposób:
  - ustnie – telefonicznie pod nr linii **801 300 800** z telefonów stacjonarnych w Polsce lub **+48 426 300 800** (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) z telefonów stacjonarnych i komórkowych z całego świata albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku,
  - w formie elektronicznej na adres e-mail: **kontakt@mbank.pl**,
  - w formie pisemnej – osobiście w placówce Banku albo drogą pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Banku: **mBank S.A. Wydział Obsługi Klientów Skrytka Pocztaowa 2108, 90-959 Łódź.**
- 4) Odpowiedź AXA Ubezpieczenia na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź w formie elektronicznej zostanie udzielona w przypadku gdy osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację AXA Ubezpieczenia 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 AXA Ubezpieczenia nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).
- 7) Odpowiedzi na Reklamację AXA Ubezpieczenia udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- 8) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji, Klient zostanie poinformowany (w ww. terminie) w takiej samej formie w jakiej zostanie udzielona odpowiedź na Reklamację, o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- 9) Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem AXA Ubezpieczenia 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 AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej w ust. 10.
- 10) Powództwo o roszczenia 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.
- 11) Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 12) AXA Ubezpieczenia oraz Bank podlegają 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).

Z dniem 1 grudnia 2015 r. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna zmieniło nazwę na AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna, w skrócie AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. Zmianie uległ także adres siedziby Towarzystwa na ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa. Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.