

Twoje życie jest najcenniejsze.

Ogólne warunki
ubezpieczenia

Ubezpieczenie
na życie



FORMULARZ DO OWU

Poniższy Formularz sporządzony jest zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 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



Autorem rysunków jest Bartosz Minkiewicz.

OWU stosuje się do umów ubezpieczenia zawartych z UNIQA Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie.

OWU, wnioski o zawarcie umowy oraz polisa stanowią integralną część umowy ubezpieczenia i określają wzajemne prawa oraz obowiązki stron, a także regulują warunki ochrony ubezpieczeniowej.

Zanim zdecydujesz się na ubezpieczenie, zapoznaj się z dokumentami, które otrzymałeś:

- OWU,
- dokumentem zawierającym informacje o produkcie,
- obowiązkami informacyjnymi wynikającymi z ustawy o prawach konsumenta (dotyczy umowy zawieranej na odległość).

SPIS TREŚCI

Co oznaczają te pojęcia?	3
I. Przedmiot i zakres ubezpieczenia	3
II. Umowa ubezpieczenia – zawarcie i czas trwania	3
III. Uprawniony	4
IV. Składka	4
V. Nasza odpowiedzialność	4
VI. Zakończenie umowy	5
VII. Zmiana wariantu	5
VIII. Twoje i nasze obowiązki	6
IX. Wypłata świadczenia	6
X. Reklamacje	6
XI. Postanowienia końcowe	7
Dane kontaktowe	7

Co oznaczają te pojęcia?



Ty

Klient, który składa wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia i w dniu jego złożenia ma co najmniej 18 lat i nie ukończył 65 lat, mieszka na stałe w Polsce oraz przez cały okres trwania umowy ubezpieczenia ma rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w mBanku S.A.



My

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.



Wniosek

Dokument, w którym deklarujesz chęć zawarcia z nami umowy ubezpieczenia.



Polisa

Dokument, 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) Zakres ubezpieczenia obejmuje Twoją śmierć w okresie trwania umowy ubezpieczenia. W przypadku Twojej śmierci wypłacimy świadczenie w wysokości sumy ubezpieczenia wskazanym przez Ciebie uprawnionym.
- 2) Możesz wybrać jeden z trzech wariantów ubezpieczenia, które różnią się wysokością sumy ubezpieczenia. Możesz go zmienić w każdej chwili – szczegóły w części VII.

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

II. Umowa ubezpieczenia – zawarcie i czas trwania

1. W jaki sposób możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia?

- 1) Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta, gdy zaakceptujemy Twój wniosek i gdy opłacisz pierwszą składkę.
- 2) Jeśli podejmiemy decyzję, że nie możemy zawrzeć z Tobą umowy, zostaniesz o tym przez nas poinformowany.
- 3) Gdy zaakceptujemy Twój wniosek i opłacisz pierwszą składkę, otrzymasz polisę na adres mailowy podany we wniosku.
- 4) Jeśli w ciągu 30 dni od dnia złożenia wniosku nie opłacisz pierwszej składki, anulujemy Twój wniosek. Będziesz go musiał złożyć ponownie, chcąc zawrzeć umowę ubezpieczenia.
- 5) Możesz zawrzeć tylko jedną umowę ubezpieczenia na podstawie tych OWU.
- 6) Jeśli zawarłeś już umowę ubezpieczenia na podstawie Ogólnych warunków terminowego ubezpieczenia Życie 24h dla Klientów mBanku S.A., łączna suma ubezpieczenia w takiej umowie i nowej umowie zawieranej na podstawie niniejszych OWU nie może przekraczać 500 000 zł.

- 7) Dopuszczamy przekroczenie limitu określonego w pkt 6). W takim przypadku wymagana jest nasza indywidualna akceptacja Twojego wniosku. Zawarcie umowy ubezpieczenia zgodnie z wybranym przez Ciebie wariantem potwierdzimy polisą.

2. Jak długo będziesz chroniony?

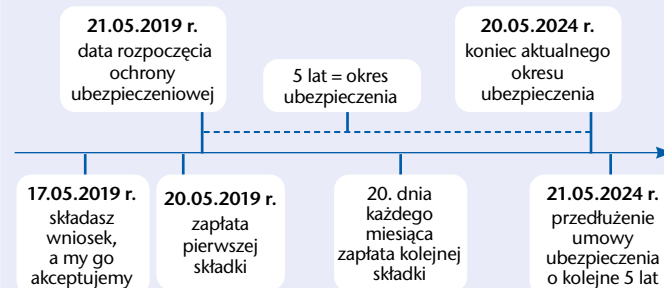
- 1) Umowę zawieramy na 5 lat (okres ubezpieczenia), pod warunkiem że przez cały ten okres będziesz posiadał rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w mBanku S.A. Okres ten liczymy od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.

data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej to dzień następujący po dniu, w którym zaakceptujemy Twój wniosek i opłacisz pierwszą składkę; datę tę wskazujemy w polisie

- 2) Twoja umowa ubezpieczenia może ulec przedłużeniu o kolejne 5-letnie okresy ubezpieczenia, pod warunkiem że nie ukończysz 65 lat w dniu, w którym ma nastąpić przedłużenie umowy ubezpieczenia.
- 3) Na 30 dni przed końcem okresu ubezpieczenia prześlemy Ci na piśmie lub mailem:
 - a) propozycję przedłużenia umowy ubezpieczenia o kolejny okres; wysyłając propozycję przedłużenia umowy ubezpieczenia poinformujemy Cię, czy przedłuży się ona na tych samych warunkach, czy na innych – jeśli na innych, powiadomimy Cię, co ulegnie zmianie, albo
 - b) informację, że nie będziemy kontynuować umowy ubezpieczenia.
- 4) Umowa ubezpieczenia na warunkach przedstawionych w propozycji zostanie przedłużona o kolejny okres ubezpieczenia z chwilą zapłaty składki, w wysokości i terminie wskazanych w propozycji przedłużenia umowy ubezpieczenia.



PRZYKŁAD



3. Jakie mogą być skutki podania przez Ciebie nieprawdziwych informacji?

- 1) Pamiętaj, że powinieneś podać nam wszystkie znane Ci okoliczności, o które pytamy przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub zmianą wariantu ubezpieczenia. Jeżeli zawierasz umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży także na nim i obejmuje również okoliczności jemu znane.
- 2) Jeśli podałeś nam nieprawdziwe informacje lub zataiłeś informacje dotyczące okoliczności, o które pytaliśmy, odmówimy wypłaty świadczenia w okresie pierwszych trzech lat od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, jeśli te okoliczności miały wpływ na Twoją śmierć.
- 3) Jeśli z winy umyślnej podałeś nam nieprawdziwe informacje lub zataiłeś informacje dotyczące okoliczności, o które pytaliśmy, wówczas przyjmujemy, że Twoja śmierć jest skutkiem tych właśnie okoliczności.
- 4) Zawarcie przez nas umowy ubezpieczenia pomimo braku Twojej odpowiedzi na zadane pytania oznacza, że pominięte okoliczności uważamy za nieistotne.

III. Uprawniony

1. Kiedy możesz wskazać uprawnionego z umowy ubezpieczenia?

- 1) Masz prawo do wskazania jednej lub więcej osób uprawnionych do odbioru świadczenia z umowy ubezpieczenia.
- 2) Uprawnionych możesz wskazać w trakcie składania wniosku lub w dowolnym momencie trwania umowy ubezpieczenia.
- 3) Jeśli wskażesz więcej niż jedną osobę uprawnioną, będziesz mógł określić procent świadczenia dla każdej ze wskazanych osób. Udziały procentowe świadczenia muszą sumować się do 100%.
- 4) Uprawniony nabywa prawo do świadczenia z chwilą Twojej śmierci.
- 5) Jeśli uprawniony umrze przed Twoją śmiercią albo jeśli umyślnie przyczyni się do niej, jego świadczenie przypada pozostałym uprawnionym proporcjonalnie do przypadających im procentowych udziałów w świadczeniu.
- 6) Za osobę, która zmarła przed Twoją śmiercią, uważa się również osobę, która zmarła jednocześnie z Tobą.
- 7) Jeśli nie wskażesz uprawnionego lub wszyscy uprawnieni umyślnie przyczynili się do Twojej śmierci, świadczenie przypadnie:
 - 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) W dowolnym momencie trwania umowy ubezpieczenia możesz zmienić uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
- 2) Zmianę uprawnionego możesz zgłosić w następujący sposób:
 - a) za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta mBanku,
 - b) za pośrednictwem serwisu transakcyjnego mBanku, składając odpowiedni wniosek (o ile ma on taką funkcję),
 - c) w aplikacji mobilnej mBanku, składając odpowiedni wniosek (o ile ma ona taką funkcję),
 - d) składając dyspozycję w placówce mBanku.

IV. Składka

1. Jak ustalamy wysokość składki?

- 1) Wysokość składki wynika z taryfy składek, która obowiązuje w dniu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia lub zmianę wariantu ubezpieczenia, albo w dniu złożenia propozycji przedłużenia umowy ubezpieczenia.

- 2) Składkę obliczamy za czas naszej odpowiedzialności 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 na rachunek bankowy. Wysokość i terminy płatności składki podaliśmy w polisie.
- 2) Jeśli nie zapłacisz w terminie składki, wezwiemy Cię do jej opłacenia. Masz 7 dni na zapłatę od dnia otrzymania wezwania. Gdy tego nie zrobisz, nasza odpowiedzialność wygaśnie z ostatnim dniem terminu wyznaczonego do zapłaty. Umowę ubezpieczenia uznamy za wypowiedzianą przez Ciebie. Wygaśnięcie naszej odpowiedzialności nie zwalnia Cię z obowiązku zapłaty składki za okres świadczonej ochrony ubezpieczeniowej.

V. Nasza odpowiedzialność

1. Kiedy rozpoczyna się odpowiedzialność?

- 1) Nasza odpowiedzialność rozpoczyna się w dniu wskazanym w polisie jako data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, przy czym pierwsze 90 dni Twojej umowy ubezpieczenia to tzw. karencja.
- 2) Karencja to okres, w którym w przypadku Twojej śmierci wypłacimy tylko 1% sumy ubezpieczenia.

2. Kiedy kończy się odpowiedzialność?

Nasza odpowiedzialność wygasa:

- 1) z dniem, w którym odstąpiłeś od umowy ubezpieczenia;
- 2) z upływem okresu, na jaki zawarłeś z nami umowę ubezpieczenia, jeśli nie została przedłużona o kolejny okres;
- 3) z dniem rozwiązania umowy ubezpieczenia, jeśli ją wypowiedziałeś;
- 4) z dniem, w którym rozwiążesz umowę o rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w mBanku;
- 5) po upływie 7 dni od otrzymania wezwania, jeśli nie zapłacisz zaległej składki;
- 6) z dniem Twojej śmierci.

3. Kiedy odpowiedzialność jest wyłączona?

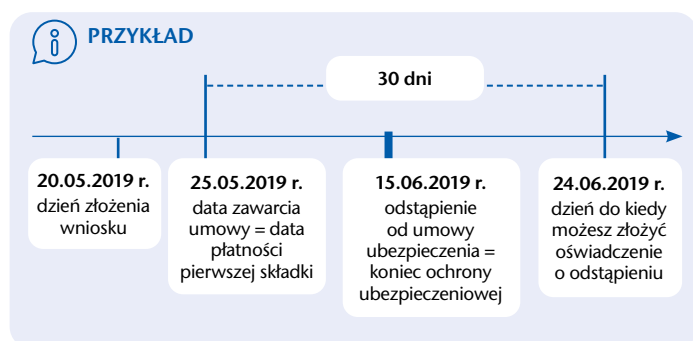
- 1) Świadczenia nie wypłacimy, jeśli śmierć jest skutkiem:
 - a) działań wojennych, działań zbrojnych, zamieszek, Twojego świadomego i dobrowolnego uczestnictwa w aktach przemocy, terroryzmu, chyba że udział w aktach przemocy, terroryzmu wynikał z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej;
 - b) samobójstwa w okresie jednego roku, liczonego od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej;
 - c) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego w zakresie szkodliwym dla człowieka, z wyłączeniem stosowania wymienionych czynników w terapii zgodnie z zaleceniami lekarskimi;
 - d) masowego skażenia chemicznego, biologicznego lub radioaktywnego;
 - e) zatajonej choroby lub niepełnosprawności, o które pytaliśmy w ankiecie medycznej, co znajduje potwierdzenie w dokumentacji medycznej, i które były przyczyną Twojej śmierci w okresie 36 miesięcy od daty rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej;
 - f) spożycia przez Ciebie alkoholu w ilości powodującej, że zawartość alkoholu w Twoim organizmie wynosi lub prowadzi do stężenia we krwi co najmniej 0,2‰ alkoholu albo powodującej że zawartość alkoholu w wydychanym powietrzu wynosi co najmniej 0,1 mg alkoholu w 1 dm³;

- g) Twojego udziału w następujących sportach wysokiego ryzyka: schodzenie pod wodę na głębokość większą niż 10 m, przebywanie w terenie górskim poza wytyczonymi trasami lub szlakami, sporty powietrzne, speleologia, skoki narciarskie, skoki akrobatyczne na nartach, skoki z wysokich budynków lub skał;
 - h) Twojego udziału w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi: pustynia, wysokie góry (pow. 4000 m n.p.m.), busz, bieguny, dżungla, tereny lodowcowe.
- 2) Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli wypłata świadczenia z umowy ubezpieczenia 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

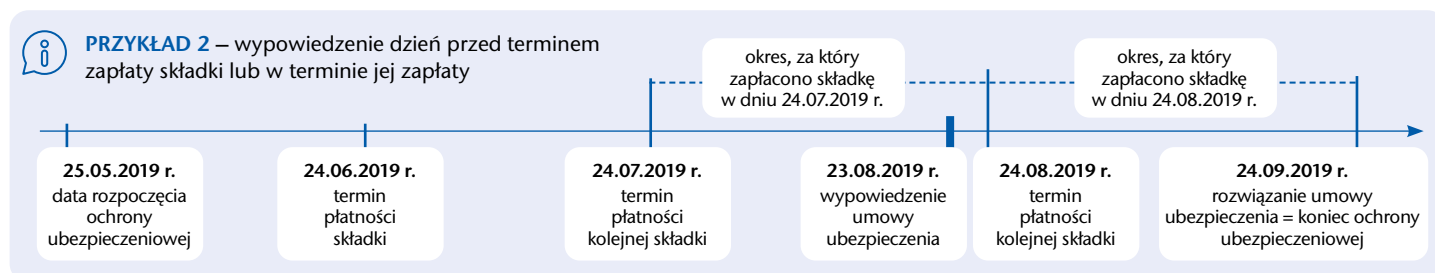
1. Kiedy możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia?

- 1) Możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty jej zawarcia. Jeżeli jesteś konsumentem i o prawie odstąpienia nie poinformowaliśmy Cię przed zawarciem umowy, okres 30 dni liczymy od dnia, w którym dowiedziałeś się o tym prawie.
- 2) Jeśli odstąpisz od umowy ubezpieczenia, ochrona wygasa z chwilą, gdy otrzymamy Twoje oświadczenie o odstąpieniu. Zwrócimy Ci wówczas całą wpłaconą składkę na wskazany przez Ciebie rachunek bankowy.



2. Kiedy możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia?

- 1) W dowolnym momencie możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia.



- 2) Jeśli wypowiedziesz umowę ubezpieczenia:
 - a) najpóźniej na dwa dni przed terminem zapłaty kolejnej składki – umowa ulega rozwiązaniu i ochrona ubezpieczeniowa wygasa z końcem okresu, w którym złożyłeś wypowiedzenie i za który jest należna składka;
 - b) dzień przed terminem zapłaty składki lub w terminie jej zapłaty – umowa ulega rozwiązaniu i ochrona ubezpieczeniowa wygasa z końcem następnego okresu po tym, w którym złożyłeś wypowiedzenie i za który będzie należna składka.

Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Cię z obowiązku zapłaty składki za okres świadczonej ochrony ubezpieczeniowej.

Opis procesu w formie graficznej poniżej.

- 3) Możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć:
 - a) na piśmie,
 - b) za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta mBanku,
 - c) w systemie transakcyjnym mBanku (o ile ma on taką funkcję),
 - d) w aplikacji mobilnej mBanku (o ile ma ona taką funkcję).

VII. Zmiana wariantu

1. Kiedy możesz zmienić wariant ubezpieczenia?

- 1) Jeśli nie masz zaległości w opłaceniu składki, w dowolnym momencie trwania umowy ubezpieczenia możesz złożyć wniosek o zmianę wariantu ubezpieczenia, o ile udostępniłmy taką funkcjonalność.
- 2) Wniosek o zmianę wariantu ubezpieczenia możesz złożyć za pośrednictwem systemu transakcyjnego mBanku.
- 3) W sytuacji gdy chcesz zmienić wariant na wariant z wyższą sumą ubezpieczenia niż masz teraz, poprosimy Cię o wypełnienie ankiety medycznej. Na jej podstawie zaakceptujemy lub odrzucimy Twój wniosek.
- 4) Jeśli odrzucimy Twój wniosek, to umowa pozostaje bez zmiany na dotychczasowych warunkach.
- 5) Złożenie wniosku o zmianę wariantu ubezpieczenia kończy się płatnością składki w nowej wysokości. Brak zapłaty składki w nowej wysokości powoduje odrzucenie wniosku o zmianę.
- 6) Kolejny wniosek o zmianę wariantu ubezpieczenia możesz złożyć po upływie 35 dni liczonych od dnia zaakceptowania poprzedniego wniosku.

2. Od kiedy będzie obowiązywał nowy wariant?

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

- 2) Jeśli w okresie karencji zmienisz wariant ubezpieczenia, to w przypadku Twojej śmierci wypłacimy 1% sumy ubezpieczenia z nowego wariantu ubezpieczenia.
- 3) Jeśli po upływie okresu karencji zmienisz wariant ubezpieczenia na wariant z wyższą sumą ubezpieczenia, nowe sumy obowiązują po upływie 90 dni. Liczymy je od dnia, w którym zaczął obowiązywać nowy wariant ubezpieczenia.
- 4) W przypadku Twojej śmierci w okresie, o którym mowa w pkt 3), wypłacimy sumę ubezpieczenia, która obowiązywała przed zmianą wariantu. Sumę tę powiększymy o 1% sumy ubezpieczenia z nowego wariantu ubezpieczenia.

VIII. Twoje i nasze obowiązki

1. Jakie są Twoje obowiązki?

- 1) Terminowe opłacanie składki w trakcie trwania umowy ubezpieczenia.
- 2) Informowanie nas o zmianach okoliczności, o które pytaliśmy przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub zmianą wariantu ubezpieczenia.

2. Jakie są nasze obowiązki?

My zobowiązani jesteśmy do tego, aby:

- 1) doręczyć Ci OWU i inne dokumenty w nich wymienione przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
- 2) wystawić i doręczyć Ci polisę, która potwierdza zawarcie 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.

IX. Wypłata świadczenia

1. Co uprawnieni powinni zrobić po Twojej śmierci, aby otrzymać świadczenie?

- 1) Należy wypełnić wniosek o wypłatę świadczenia i dostarczyć go do nas wraz z dokumentacją wskazaną we wniosku. Wniosek dostępny jest na stronie www.uniqa.pl lub www.mbank.pl.
- 2) Dokumenty można przekazać nam przez stronę www.uniqa.pl, mailowo lub pocztą na adres wskazany na końcu OWU.
- 3) Możemy prosić o dodatkowe dokumenty, jeśli będzie to niezbędne do wypłaty świadczenia.
- 4) Świadczenia wypłacone z umowy ubezpieczenia podlegają opodatkowaniu na podstawie przepisów regulujących opodatkowanie osób fizycznych i prawnych, obowiązujących w chwili wypłaty świadczenia.

2. Jak długo uprawnieni czekają na wypłatę?

- 1) Świadczenie spełnimy w ciągu 30 dni od dnia, w którym zgłoszono nam wniosek o wypłatę świadczenia.
- 2) Gdyby wyjaśnienie w tym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, wówczas spełnimy świadczenie w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Bezsporną część świadczenia spełnimy w terminie 30 dni od dnia, w którym zgłoszono nam wniosek o wypłatę świadczenia.
- 3) Naszą decyzję prześlemy uprawnionym na piśmie lub mailowo, a jeśli świadczenie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż w zgłoszonym roszczeniu – zawsze na piśmie. Wskażemy na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty świadczenia.
- 4) Świadczenie realizujemy przelewem.

X. Reklamacje

1. Kiedy można złożyć reklamację?

- 1) W każdym przypadku Ty lub inna osoba uprawniona z umowy ubezpieczenia będąca osobą fizyczną, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca uprawnionym z umowy ubezpieczenia lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamację.
- 2) W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do nas, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia składane przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących 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, zawierające zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który niezwiązany jest z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.
- 3) W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do nas, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Wyjątek stanowią wystąpienia dotyczące brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących 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, zawierające zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie, który niezwiązany jest z udzielaną przez nas ochroną ubezpieczeniową.

2. Jak można złożyć reklamację?

Reklamację można złożyć:

- a) ustnie – na naszej infolinii pod numerem telefonu +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 uniqa.pl/reklamacje,
- c) na piśmie – na adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., ul. Chłodna 51, 00-876 Warszawa, albo osobiście w naszej siedzibie, albo na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniuach elektronicznych; nasz adres to: AE:PL-75623-64271-BRDJV-27.

3. Jak udzielimy odpowiedzi na reklamację?

- 1) Odpowiedzi na reklamację udzielamy pisemnie lub za pomocą innego trwałego nośnika, w tym – mailowo. Jeżeli jesteś osobą fizyczną i chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację mailowo, poinformuj nas o tym.
- 2) Odpowiedzi na reklamację udzielimy 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, poinformujemy o przyczynie opóźnienia. W takim przypadku odpowiedzi na reklamację udzielimy nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

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

- 1) Jeżeli osoba fizyczna nie zgadza się z naszą odpowiedzią na reklamację, może 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 TUnŻ 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 można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania:
 - a) Twojego,
 - b) osoby uprawnionej,
 - c) Twojego spadkobiercy,
 - d) spadkobiercy osoby uprawnionej.
- 4) Jeśli jesteś konsumentem, masz także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 5) Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

5. Kto może złożyć skargę lub zażalenie?

Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji, zgodnie z niniejszą 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.

XI. Postanowienia końcowe

Sprawozdania o naszej wypłacalności i kondycji finansowej publikujemy na naszej stronie internetowej.

W sprawach, których nie reguluje umowa ubezpieczenia stosuje się odpowiednio przepisy prawa polskiego.

OWU zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu nr 1/10/10/2023 z 10 października 2023 r. i wchodzi w życie 19 października 2023 r.

Dane kontaktowe

Zgłoszenie roszczenia

- możesz zgłosić roszczenie za pośrednictwem naszej strony: www.uniqa.pl
- napisz na adres:
UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa
z dopiskiem: Obszar Bancassurance i Programy Partnerskie
- wyślij zgłoszenie mailem na adres: umowy.ubezpieczenia@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

- 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
- elektronicznie poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje
- na piśmie – osobiście, w jednostce obsługującej klientów lub naszej siedzibie, albo przesyłką pocztową na następujący adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51, albo 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



www.uniqa.pl