

Karta Produktu

Ubezpieczenia Natychmiastowej Pomocy Assistance – Samochód Zastępczy

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Natychmiastowej Pomocy Assistance - Samochód Zastępczy oferowanym posiadaczom rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz rachunków firmowych w mBanku. Karta Produktu nie jest elementem Umowy ubezpieczenia, ani materiałem marketingowym. Karta Produktu została przygotowana przez mBank S.A. (dalej zwanym „Bankiem”) we współpracy z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. (dalej zwaną „AXA Ubezpieczenia”) na podstawie Rekomendacji U z dnia 24 czerwca 2014r. 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, abys wiedział jakie są cechy produktu, jakie korzyści daje Ci to ubezpieczenie oraz jakie obowiązki są z nim związane.

Decyzję o zawarciu 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.

- Ubezpieczyciel:** AXA Ubezpieczenia TUiR S.A.
- Ubezpieczający:** posiadacz rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub firmowego w mBanku, będący posiadaczem ubezpieczonego pojazdu
- Ubezpieczony:** właściciel ubezpieczonego pojazdu lub inna osoba za zgodą właściciela uprawniona do rozporządzania pojazdem
- Rola Banku:** mBank S.A. z siedzibą w Warszawie (00-950) przy ul. Senatorskiej 18 pełni rolę agenta ubezpieczeniowego wpisanego do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych pod nr RAU 11124813/A. Rejestr dostępny jest na stronie: https://au.knf.gov.pl/Au_online/. W związku z proponowanym zawarciem Umowy ubezpieczenia mBank S.A. otrzymuje wynagrodzenie prowizyjne z tytułu wykonywania czynności agencyjnych.

Wpis do rejestru agentów może być sprawdzony w rejestrze na stronie internetowej https://au.knf.gov.pl/Au_online/.

Ponadto:

- w zakresie danych historycznych - wnioski o udzielenie informacji z rejestru agentów może zostać złożony przez agenta ubezpieczeniowego, a także inną osobę prawną lub osobę fizyczną, których informacje dotyczą
- w zakresie informacji czy z przedsiębiorcą rozwiązano umowę agencyjną z powodu wykonywania działalności z naruszeniem przepisów prawa, umowy agencyjnej, staranności lub dobrych obyczajów, oraz informacje, o których mowa w art. 57 ust. 4 i 5 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń – wniosek może złożyć zakład ubezpieczeń lub przedsiębiorca, którego informacja dotyczy, do Polskiej Izby Ubezpieczeń.

Bank nie posiada akcji ani udziałów żadnego zakładu ubezpieczeń uprawniające co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu, ani też żaden zakład ubezpieczeń

nie posiada akcji ani udziałów Banku uprawniających co najmniej do 10% głosów na walnym zgromadzeniu.

- Umowa ubezpieczenia:** Umowa jest zawierana zgodnie z zakresem określonym przez Ubezpieczającego we wniosku o ubezpieczenie
- Informacje podstawowe o umowie ubezpieczenia**
 - Warunki zawarcia umowy:** umowę może zawrzeć posiadacz pojazdu, składając wniosek o ubezpieczenie samochodu i dokonując opłacenia składki bądź jej pierwszej raty
 - Cel ubezpieczenia/zakres:**

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- Ubezpieczenie obejmuje udzielenie natychmiastowej pomocy assistance, jeżeli pojazd został unieruchomiony w następstwie wypadku drogowego.
- AXA Ubezpieczenia obejmuje ochroną ubezpieczeniową zdarzenia powstałe w wyniku wypadku drogowego mającego miejsce na terytorium Polski.
- Zakres ubezpieczenia określany jest przez Ubezpieczającego poprzez wybranie jednego z wariantów ubezpieczenia:

a) Samochód zastępczy:

Zakres świadczeń	Limity
Usprawienie pojazdu na miejscu zdarzenia	do 400 zł
Holowanie pojazdu do najbliższego punktu obsługi albo na adres Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on w dalszej odległości od miejsca wystąpienia zdarzenia niż najbliższy punkt obsługi	do 400 zł

Organizacja i pokrycie kosztów wynajmu samochodu zastępczego w przypadku, gdy Ubezpieczonemu przysługiwało świadczenie holowania pojazdu, a nie może on zostać naprawiony tego samego dnia	do 7 dni
--	----------

b) Samochód zastępczy 14:

Zakres świadczeń	Limity
Usprawnienie pojazdu na miejscu zdarzenia	do 400 zł
Holowanie pojazdu do najbliższego punktu obsługi albo na adres Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on w dalszej odległości od miejsca wystąpienia zdarzenia niż najbliższy punkt obsługi	do 400 zł
Organizacja i pokrycie kosztów wynajmu samochodu zastępczego w przypadku, gdy Ubezpieczonemu przysługiwało świadczenie holowania pojazdu, a nie może on zostać naprawiony tego samego dnia	do 14 dni

7. **Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej:** ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z datą wskazaną we wniosku o ubezpieczenie, po jego złożeniu i opłaceniu składki lub jej pierwszej raty przy składaniu wniosku o ubezpieczenie lub do dnia ważności propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia. Ochrona trwa 12 miesięcy.

8. **Zakończenie ochrony ubezpieczeniowej:**

Ochrona ubezpieczeniowa kończy się:

- z upływem okresu, na jaki **Umowa** została zawarta lub automatycznie przedłużona w przypadku złożenia pisemnego oświadczenia o nie wyrażeniu zgody na przedłużenie **Umowy** na kolejny okres ubezpieczenia;
- w razie nieopłacenia składki lub jej pierwszej raty w terminie określonym w Polisie, w przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na kolejny okres ubezpieczenia - z dniem doręczenia Ubezpieczającemu oświadczenia AXA Ubezpieczenia o wypowiedzeniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku braku wypowiedzenia Umowy przez AXA Ubezpieczenia, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem okresu, za który przypadała niezapłacona składka;
- w razie nieopłacenia kolejnej raty składki w terminie - z upływem 7 dni od dnia otrzymania przez Ubezpieczającego wezwania do zapłaty kolejnej raty składki wysłanego po upływie terminu jej płatności z zagrożeniem, że brak zapłaty w tym terminie spowoduje ustanie odpowiedzialności;
- z dniem zbycia lub wyrejestrowania Pojazdu, z wyjątkiem przypadków, gdy przeniesienie prawa własności Pojazdu następuje na rzecz kredytobiorcy (w przypadku, gdy Pojazd został uprzednio przewłaszczony na rzecz banku na zabezpieczenie udzielonego kredytu) lub użytkownika pojazdu oddanego w leasing - odpowiednio w ramach umowy kredytowej lub leasingowej;

- z dniem wypowiedzenia Umowy przez Ubezpieczającego, w przypadku zakończenia umowy leasingu na Pojazd będący przedmiotem Umowy pod warunkiem zawiadomienia AXA Ubezpieczenia o tym fakcie;
- z dniem zmiany sposobu używania pojazdu na sposób wykluczający zawarcie **Umowy** określony w OWU;
- z dniem odstąpienia przez Ubezpieczającego od **Umowy** albo jej wypowiedzenia przez AXA Ubezpieczenia (zgodnie z zapisami OWU);
- z dniem rozwiązania zawartych z AXA Ubezpieczenia i dotyczących tego samego Pojazdu umów: ubezpieczenia autocasco i ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdu;
- z chwilą udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania Pojazdu, bez zmiany w zakresie prawa własności.

9. **Opłata za ubezpieczenie/Składka:**

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od wariantu ubezpieczenia. Roczna składka w poszczególnych wariantach wynosi:
 - Samochód Zastępczy: 64,80 zł
 - Samochód Zastępczy 14: 99,60 zł
- Składka może być opłacana jednorazowo lub w ratach w zależności od dyspozycji Ubezpieczającego;
- W przypadku płatności jednorazowej składka za ubezpieczenie opłacana jest w dniu złożenia wniosku lub do dnia wskazanego w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia za cały okres ubezpieczenia, natomiast w przypadku płatności ratalnych, pierwsza rata składki opłacana jest w dniu złożenia wniosku lub do dnia wskazanego w propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, a pozostałe raty składki pobierane są automatycznie z konta Ubezpieczającego w terminach i kwotach wskazanych na polisie.

10. **Limity odpowiedzialności:**

- Górna granica odpowiedzialności AXA Ubezpieczenia dla jednego zdarzenia stanowiąca kwotę brutto lub liczbę dni została wyszczególniona w tabeli w punkcie 6 powyżej.

11. **Wyłączenia odpowiedzialności:**

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

Odpowiedzialność AXA Ubezpieczenia jest wyłączona jeżeli wypadek drogowy:

- został spowodowany umyślnie przez **Ubezpieczonego** lub osobę, z którą **Ubezpieczony** pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
- powstał podczas prowadzenia pojazdu przez Ubezpieczonego, jeżeli w chwili wypadku Ubezpieczony prowadził Pojazd w stanie nietrzeźwości lub w stanie 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), a stan ten miał wpływ na zajście wypadku;

- powstał podczas prowadzenia pojazdu przez Ubezpieczonego, jeśli wskutek umyślnego działania Ubezpieczonego lub innej osoby, z którą pozostaje on we wspólnym gospodarstwie domowym, Pojazd został użyty przez osobę nieposiadającą uprawnień do kierowania pojazdem, o ile brak uprawnień do kierowania pojazdem miał wpływ na zajście wypadku;
- powstał podczas kierowania pojazdem, który nie posiadał ważnego badania technicznego, potwierdzonego odpowiednim wpisem do dowodu rejestracyjnego lub potwierdzonego innym dokumentem świadczącym o dopuszczeniu pojazdu do ruchu i stanowiącym potwierdzenie posiadania ważnego badania technicznego, albo dodatkowego badania technicznego określonego w ustawie Prawo o ruchu drogowym, o ile stan techniczny pojazdu miał wpływ na powstanie wypadku;
- jest następstwem nie usunięcia jego uszkodzeń powstałych w wyniku wypadku drogowego, po którym AXA Ubezpieczenia zorganizował świadczenie;
- został spowodowany podczas używania pojazdu jako narzędzia przestępstwa przez Ubezpieczonego;
- został spowodowany w następstwie użytkowania pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem a także wskutek niewłaściwego załadowania lub przewożenia ładunku (bagażu) w rozumieniu art. 61 Ustawy prawo o ruchu drogowym;
- został spowodowany działaniami wojennymi, zamieszkami, strajkami, aktami terroru, sabotażem lub podczas użycia pojazdu w związku z obowiązkowymi świadczeniami na rzecz wojska, policji i innych podmiotów a także dotyczące pojazdów czynnie uczestniczących w akcjach protestacyjnych, blokadach dróg;
- został spowodowany działaniem: energii jądrowej, skażenia radioaktywnego, promieniowania laserowego lub maserowego oraz pola magnetycznego i elektromagnetycznego, o ile miało to wpływ na zajście wypadku;

AXA Ubezpieczenia nie odpowiada za uszkodzenia, zniszczenia lub kradzieży bagażu, rzeczy osobistych i przedmiotów pozostawionych w pojeździe na czas holowania.

12. Rezygnacja z ubezpieczenia:

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

Ubezpieczający może odstąpić od umowy ubezpieczenia:

- w terminie 30 dni, licząc od daty zawarcia umowy ubezpieczenia, a w przypadku, gdy jest przedsiębiorcą – w terminie 7 dni od daty jej zawarcia;
- w przypadku kontynuacji - w terminie 30 dni, licząc od daty rozpoczęcia kolejnego 12 miesięcznego okresu ubezpieczenia, na który umowa ubezpieczenia została automatycznie przedłużona.

Ochrona przestaje obowiązywać od dnia odstąpienia (liczy się data stempla pocztowego), a składka rozliczana jest proporcjonalnie do okresu świadczonej ochrony ubezpieczeniowej.

13. Zgłoszenie świadczenia

- W przypadku powstania zdarzenia ubezpieczeniowego prosimy o kontakt z infolinią AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. pod nr tel.: **+48 22 459 10 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora)

Wszelkie pytania dotyczące złożenia dokumentów potrzebnych do refundacji kosztów assistance należy kierować do AXA Ubezpieczenia pod numer telefonu **+48 22 459 10 00** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

AXA Ubezpieczenia nie zwraca kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego, jeżeli nie powiadomił o zdarzeniu i nie uzyskał zgody AXA Ubezpieczenia.

Refundacja, o której mowa powyżej może zostać dokonana wyłącznie na podstawie rachunków lub faktur za usługi, których koszt Ubezpieczony poniósł w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ubezpieczeniem wraz z dowodami ich zapłaty.

Wniosek o refundację należy zgłosić pisemnie na adres:

AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa

lub drogą elektroniczną na adres:

szkody@axaubezpieczenia.pl

Roszczenie z Umowy ubezpieczenia zgłoś jak najszybciej to możliwe.

14. Reklamacje i Skargi:

- 1) W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z Umowy Ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej mogą wnieść reklamacje.
- 2) W przypadku osób fizycznych o których mowa w ust. 1 za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień składanych 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, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 3) W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej o których mowa w ust. 1 za reklamację

- uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do Ubezpieczyciela, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, z wyjątkiem wystąpień dotyczących 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, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
- 4) Reklamacje można składać Ubezpieczycielowi w następujący sposób:
- ustnie – telefonicznie pod nr telefonu **+48 22 444 70 00** (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce AXA Ubezpieczenia;
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: w zakresie likwidacji szkód: **reklamacje.szkody@axaubezpieczenia.pl**, w pozostałym zakresie: **reklamacje@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 TUIRS.A. Ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa**
- 5) Reklamacje można składać w Banku w następujący sposób:
- ustnie
 - telefonicznie pod nr mLinii **801300800** z telefonów stacjonarnych w Polsce lub **+48426300800** (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 Poczta 2108, 90-959 Łódź.**
- 6) Reklamacje składa się do Zarządu Ubezpieczyciela. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Ubezpieczyciela obsługującej Klientów.
- 7) Odpowiedź AXA Ubezpieczenia na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź w formie elektronicznej zostanie udzielona w przypadku, gdy osoba fizyczna 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.
- 8) Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
- 9) W przypadku gdy Ubezpieczyciel nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej należy podać firmę, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu) oraz NIP.
- 10) Odpowiedzi na reklamację AXA Ubezpieczenia udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 11) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, Klient zostanie poinformowany (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.
- 12) Jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem AXA Ubezpieczenia wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a ponadto może wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej w ust. 13.
- 13) 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.
- 14) Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 15) AXA Ubezpieczenia oraz Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 16) Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, 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).