

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA NIEUPRAWNIONEGO UŻYCIA KART ORAZ UTRATY ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH POBRANYCH Z BANKOMATU „**PAKIET BEZPIECZNA KARTA**”

DLA POSIADACZY KART WYDAWANYCH PRZEZ BRE BANK SA

§ 1

- Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart oraz Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu PAKIET BEZPIECZNA KARTA dla Posiadaczy kart wydawanych przez BRE Bank SA, zwane dalej OWU, mają zastosowanie do Umowy Ubezpieczenia zawartej pomiędzy BRE Ubezpieczenia Towarzystwem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną, zwaną dalej **BRE Ubezpieczenia TU**, a BRE Bankiem Spółką Akcyjną, zwaną dalej **Bankiem**. Umowa ta zwana jest dalej Umową Ubezpieczenia.
- Umowę Ubezpieczenia zawiera się na rachunek Posiadaczy kart BRE Banku SA.
- Zawarcie Umowy Ubezpieczenia zostanie potwierdzone przez BRE Ubezpieczenia TU poprzez wystawienie Polisy Generalnej, stanowiącej wraz z OWU integralną część Umowy Ubezpieczenia.

§ 2

Postanowienia ogólne

Terminy użyte w niniejszych OWU oznaczają:

- Ubezpieczający** – BRE Bank SA zawierający Umowę Ubezpieczenia i zobowiązany do opłacania składki;
- Ubezpieczony** – Posiadacz karty objęty ochroną ubezpieczeniową z tytułu Umowy Ubezpieczenia na podstawie niniejszych OWU;
- Polisa Generalna** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia pomiędzy BRE Ubezpieczenia TU a Ubezpieczającym;
- Suma ubezpieczenia** – kwota, stanowiąca górną granicę odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia TU;
- Karta** – elektroniczny instrument płatniczy, wydany przez Bank na podstawie Umowy o karty płatnicze;
- Umowa o karty płatnicze** – umowa o korzystanie z Karty, będąca podstawą wydania Karty oraz regulująca zasady jej użytkowania;
- Posiadacz karty** – osoba fizyczna uprawniona do użytkowania Karty na podstawie Umowy o karty płatnicze;
- Nieuprawniona transakcja** – użycie Karty, utraconej przez Posiadacza karty (tj. skradzionej lub zgubionej), dokonane bez jego wiedzy i zgody przez osobę do tego nieuprawnioną, powodujące zmianę salda rachunku bankowego, w tym również operacje internetowe dokonane przy użyciu utraconej Karty, bez wiedzy i zgody Posiadacza karty, przez osobę do tego nieuprawnioną;
- Rabunek** – kradzież gotówki w wyniku zastosowania względem Ubezpieczonego przemocy fizycznej lub groźby natchemniastowego jej użycia lub doprowadzenia Ubezpieczonego do stanu nieprzytomności albo bezbronności, bezpośrednio po dokonaniu operacji przy użyciu Karty w bankomacie, oddziale banku lub innej uprawnionej jednostce, lub gdy zmuszono Ubezpieczonego do dokonania operacji przy użyciu Karty z użyciem Numeru PIN, a Ubezpieczony bezpośrednio przed zdarzeniem miał wyraźny zamiar dokonania operacji w bankomacie;
- Zastrzeżenie karty** – zgłoszenie utraty Karty przez Posiadacza karty w sposób określony w Regulaminie karty;
- Regulamin karty** – warunki wydawania i zasady używania Karty określone przez Bank;
- Rachunek bankowy** – prowadzony przez Bank rachunek bankowy Posiadacza karty powiązany z Kartą;
- Numer PIN** – poufny numer, który łącznie z danymi zawartymi na Karcie służy do elektronicznej identyfikacji użytkownika.

§ 3

Przedmiot i zakres ubezpieczenia

- Przedmiotem Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart są bezpośrednie straty finansowe, jakie poniósł Posiadacz karty wskutek Nieuprawnionych transakcji.
- Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje utratę środków pieniężnych, jaką poniósł Ubezpieczony wskutek Nieuprawnionych transakcji dokonanych przed Zastrzeżeniem karty, w tym przy użyciu Numeru PIN ujawnionego wskutek użycia przemocy lub groźby użycia przemocy.
- Przedmiotem Ubezpieczenia Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu jest gotówka wypłacona przez Ubezpieczonego z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki przy użyciu ubezpieczonej Karty.
- Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje utratę ubezpieczonej gotówki na skutek Rabunku dokonanego w ciągu 2 godzin od momentu pobrania gotówki przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki.

- Zakresem ubezpieczeń, o których mowa powyżej objęte są zdarzenia zaistniałe na terytorium całego świata.

§ 4

Ochrona ubezpieczeniowa

- Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do każdego Ubezpieczonego rozpoczyna się z dniem aktywacji Karty i trwa do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.
- Ochrona ubezpieczeniowa przedłuża się automatycznie na kolejne miesięczne okresy ochrony ubezpieczeniowej określone miesiącami kalendarzowymi.
- Ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do poszczególnych Ubezpieczonych wygasa:
 - z ostatnim dniem okresu, za który przypadała niezapłacona składka w razie nieopłacenia składki w terminie,
 - z dniem zastrzeżenia Karty,
 - z dniem utraty ważności Karty, z zastrzeżeniem, że ochrona ubezpieczeniowa jest kontynuowana w odniesieniu do wznowionej Karty, wydanej w miejsce Karty, która straciła ważność,
 - z dniem rozwiązania Umowy o karty płatnicze w odniesieniu do Posiadaczy wszystkich Kart wydanych na jej podstawie,
 - z dniem rozwiązania Umowy Ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym a BRE Ubezpieczenia TU, z zastrzeżeniem, iż ochrona ubezpieczeniowa trwa do końca okresu, za który została opłacona ostatnia składka,
- Przed objęciem ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczający jest zobowiązany do udostępnienia Ubezpieczonemu treści niniejszych OWU.

§ 5

Okres ubezpieczenia

- Umowa Ubezpieczenia została zawarta na czas nieokreślony.
- Umowę Ubezpieczenia uważa się za zawartą z dniem określonym w Polisie Generalnej.
- Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę w każdej chwili poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Ubezpieczający ma prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od umowy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Ubezpieczającego.
- Wypowiedzenie Umowy Ubezpieczenia oraz złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłaty składki za okres, w którym BRE Ubezpieczenia TU udzielało ochrony ubezpieczeniowej.

§ 6

Składka

- Ubezpieczający zobowiązany jest opłacać miesięczną składkę w terminach i wysokości określonych w Polisie Generalnej na rachunek bankowy wskazany przez BRE Ubezpieczenia TU.
- Składkę ustala się biorąc pod uwagę:
 - okres odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia TU,
 - liczbę Kart,
 - wysokości sumy ubezpieczenia,
 - inne czynniki wpływające na prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Wszystkie składki i odszkodowania zostaną obliczone, wyrażone i zapłacone w złotych.

§ 7

Suma ubezpieczenia

- W Ubezpieczeniu Nieuprawnionego Użycia Kart maksymalna wysokość odszkodowania w przypadku jednorazowej utraty Karty wynosi równowartość w złotych 150 EURO niezależnie od rodzaju Karty i liczby dokonanych Nieuprawnionych transakcji. Suma ubezpieczenia jest ustalana w złotych wg średniego kursu EURO ogłoszanego przez NBP obowiązującego w dniu dokonania zgłoszenia utraty Karty Ubezpieczającym.
- W Ubezpieczeniu Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu maksymalna łączna wysokość odszkodowań w ciągu każdego 12-miesięcznych okresów trwania ochrony ubezpieczeniowej, począwszy od dnia aktywacji Karty, w odniesieniu do jednej Karty wynosi 5.000 PLN.

§ 8

Wypłata odszkodowania

- Z zastrzeżeniem maksymalnych limitów określonych w § 7, wysokość odszkodowania ustala się:
 - w Ubezpieczeniu Nieuprawnionego Użycia Kart – wg wartości Nieuprawnionych transakcji stwierdzonych na podstawie wyciągu z rachunku bankowego. W ramach limitu odszkodowanie obejmuje dodatkowo koszt wydania nowej karty w miejsce utraconej, nie obejmuje natomiast należonych przez Bank odsetek, opłat i prowizji,
 - w Ubezpieczeniu Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu – wg wartości nominalnej utraconej gotówki. W ramach limitu odszkodowanie obejmuje także poniesione przez Ubezpieczonego koszty prowizji za wypłatę utraconej gotówki przy użyciu Karty.
- W przypadku roszczenia udokumentowanego rachunkami walutowymi za podstawę do obliczenia:
 - wartości Nieuprawnionych transakcji – przyjmuje się średni kurs NBP obowiązujący w dniu dokonania zgłoszenia utraty Karty Ubezpieczającym,
 - wartości nominalnej utraconej gotówki – przyjmuje się średni kurs NBP obowiązujący w dniu powstania szkody.
- Wysokość odszkodowania ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody w granicach sum ubezpieczenia, o których mowa w § 7.
- W razie zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową Ubezpieczony jest zobowiązany do:
 - w przypadku utraty Karty – niezwłocznego zastrzeżenia Karty zgodnie z Regulaminem karty, a w przypadku Nieuprawnionych transakcji – niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do jednostki policji, jednak nie później niż w okresie 48 godzin od momentu Nieuprawnionej transakcji lub od daty powzięcia wiadomości o Nieuprawnionej transakcji,
 - w przypadku Rabunku gotówki pobranej przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki – niezwłocznego zgłoszenia takiego faktu do jednostki policji, jednak nie później niż w okresie 48 godzin od momentu Rabunku.
- Ubezpieczony powinien zgłosić zajście zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową do BRE Ubezpieczenia TU niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty zdarzenia lub od daty powzięcia wiadomości o zdarzeniu.
- Oprócz obowiązków określonych w ust. 4 i 5 powyżej Ubezpieczony jest zobowiązany do dostarczenia do BRE Ubezpieczenia TU następujących dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia roszczenia o wypłatę odszkodowania:
 - w przypadku Nieuprawnionych transakcji:
 - wypełniony formularz zgłoszenia szkody zawierający opis okoliczności utraty Karty,
 - kopie wyciągów stwierdzających Nieuprawnione transakcje lub potwierdzenie dokonania operacji wydrukowane z systemu Banku,
 - raport policyjny o przyjęciu zgłoszenia o dokonaniu Nieuprawnionej transakcji lub postanowienie prokuratury o wszczęciu, lub zakończeniu śledztwa/dochożenia w związku z zaistniałym zdarzeniem,
 - w przypadku, gdy Numer PIN został ujawniony nieuprawnionej osobie wskutek użycia przemocy lub groźby użycia przemocy, lub gdy Karta została zrabowana wskutek użycia przemocy, lub groźby użycia przemocy:
 - raport policyjny zawierający klasyfikację zdarzenia lub postanowienie prokuratury o wszczęciu, lub zakończeniu dochożenia/śledztwa w związku z zaistniałym zdarzeniem
 - zeznanie świadka zdarzenia, jeżeli taki istnieje, zawierające imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr dowodu tożsamości lub nr ewidencyjny PESEL,
 - inne wskazane przez BRE Ubezpieczenia TU dokumenty niezbędne do potwierdzenia zasadności zgłoszonego roszczenia, o ile dokumenty wskazane powyżej okazały się niewystarczające, a BRE Ubezpieczenia TU może uzyskać ich na podstawie posiadanych uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;

- 2) w przypadku Rabunku gotówki pobranej przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki:
 - a) wypełniony formularz zgłoszenia szkody zawierający opis okoliczności Rabunku gotówki,
 - b) kopie wyciągów stwierdzających pobranie gotówki przy użyciu Karty z bankomatu, oddziału banku lub innej uprawnionej jednostki lub potwierdzenie dokonania operacji wydrukowane z systemu Banku,
 - c) raport policyjny zawierający klasyfikację zdarzenia lub postanowienie prokuratury o wszczęciu lub zakończeniu dochodzenia/śledztwa w związku z zaistniałym zdarzeniem,
 - d) zeznanie świadka Rabunku, jeżeli taki istnieje, zawierające imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr dowodu tożsamości lub nr ewidencyjny PESEL,
 - e) inne wskazane przez BRE Ubezpieczenia TU dokumenty niezbędne do potwierdzenia zasadności zgłoszonego roszczenia, o ile dokumenty wskazane powyżej okazały się niewystarczające, a BRE Ubezpieczenia TU może uzyskać ich na podstawie posiadanych uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. W przypadku naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przez Ubezpieczonego obowiązku zgłoszenia BRE Ubezpieczenia TU zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, o którym mowa w ust. 5 powyżej BRE Ubezpieczenia TU może odpowiednio zmniejszyć odszkodowanie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło BRE Ubezpieczenia TU ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia. Skutki braku zawiadomienia nie następują, jeżeli BRE Ubezpieczenia TU w wyznaczonym terminie otrzymało wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.
8. Po otrzymaniu zawiadomienia o zajściu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, BRE Ubezpieczenia TU podejmuje postępowanie dotyczące ustalenia stanu faktycznego zdarzenia, zasadności zgłoszonych roszczeń i wysokości odszkodowania, a także informuje Ubezpieczonego pisemnie, jakie dokumenty poza wymienionymi w ust. 6 są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia TU lub wysokości odszkodowania, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania.
9. Ubezpieczony ma obowiązek udostępnić inne dokumenty niż wymienione w ust. 6, które w trakcie postępowania likwidacyjnego okazały się niezbędne do rozpatrzenia wniosku o wypłatę odszkodowania.
10. BRE Ubezpieczenia TU zastrzega sobie prawo weryfikacji przedłożonych przez Ubezpieczonego dokumentów.
11. BRE Ubezpieczenia TU wypłaci odszkodowanie w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego, chyba że wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności lub wysokości odszkodowania w terminie 30 dni okazało się niemożliwe. Wówczas odszkodowanie zostanie wypłacone w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, z tym że BRE Ubezpieczenia TU wypłaci bezsporną w świetle przedłożonych dokumentów część odszkodowania w terminie 30 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego.
12. Odszkodowanie jest wypłacane w walucie polskiej przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Ubezpieczonego.
13. W zakresie opodatkowania odszkodowań należnych z tytułu Umowy Ubezpieczenia zastosowanie mają odpowiednio obowiązujące przepisy prawa podatkowego.

§ 9

Wyłączenia odpowiedzialności

1. W odniesieniu do Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są:
 - 1) Nieuprawnione transakcje przeprowadzane przed momentem aktywacji Karty,
 - 2) Nieuprawnione transakcje, które zostały dokonane przy użyciu Karty, której wygaśnięcie okres ważności wytoczono na Kartcie,
 - 3) Nieuprawnione transakcje nie zgłoszone jednostce policyjnej,
 - 4) utrata oprocentowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku bankowym,
- 5) należne Ubezpieczającemu odsetki od uzgodnionego debetu lub pożyczki udzielonej Ubezpieczonemu w ramach rachunku bankowego,
- 6) straty wynikające z niewywiązania się przez Ubezpieczonego z jakichkolwiek płatności dokonywanych za pośrednictwem rachunku bankowego lub też nieterminowego ich dokonania,
- 7) wszelkie roszczenia skierowane do Ubezpieczonego przez osoby trzecie w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową,
- 8) operacje dokonane przez nieuprawnioną osobę przy użyciu Karty ze skopiowanymi danymi pochodzącymi z Karty, za pomocą specjalnych czytników (tzw. skimming).

2. W odniesieniu do Ubezpieczenia Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu z ochrony ubezpieczeniowej wyłączone są zdarzenia nie zgłoszone przez Ubezpieczonego do jednostki policyjnej.
3. Ponadto BRE Ubezpieczenia TU nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek:
 - 1) wojny albo aktów terroryzmu lub sabotażu,
 - 2) uczestnictwa Ubezpieczonego w zamieszkach lub strajkach,
 - 3) czynu umyślnego lub dokonanego przy pomocy podstępnej popełnionego przez Ubezpieczonego lub inną osobę, z którą Ubezpieczony pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.
4. Jeżeli Ubezpieczony umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie użył dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów BRE Ubezpieczenia TU wolne jest od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

§ 10

Regres Ubezpieczającego

1. Jeżeli Ubezpieczony odzyska utracone środki pieniężne po wypłacie odszkodowania przez BRE Ubezpieczenia TU, obowiązany jest do zwrotu BRE Ubezpieczenia TU wypłaconego odszkodowania.
2. Z dniem wypłaty odszkodowania przysługujące Ubezpieczonemu roszczenie do osoby odpowiedzialnej za szkodę przechodzi z mocy prawa na BRE Ubezpieczenia TU do wysokości wypłaconego odszkodowania.
3. Jeżeli BRE Ubezpieczenia TU pokryło tylko część szkody, Ubezpieczonemu przysługuje, co do pozostałej części pierwszeństwo zaspokojenia przed roszczeniem BRE Ubezpieczenia TU.
4. Ubezpieczony obowiązany jest dostarczyć BRE Ubezpieczenia TU wszelkie informacje i dokumenty oraz dokonać czynności niezbędnych dla skutecznego dochodzenia praw przez BRE Ubezpieczenia TU określonych w ust. 2.
5. W razie zrzeczenia się przez Ubezpieczonego bez zgody BRE Ubezpieczenia TU praw przysługujących mu do osób trzecich, wypłacone odszkodowanie podlega zwrotowi.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Jeżeli Ubezpieczony lub osoba uprawniona do wystąpienia z roszczeniem nie zgadza się z decyzjami BRE Ubezpieczenia TU co do odmowy zaspokojenia roszczenia albo wnosi inne skargi lub zażalenia, może ona wystąpić z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do BRE Ubezpieczenia TU.
3. Ponadto, jeżeli Ubezpieczony lub osoba uprawniona do wystąpienia z roszczeniem nie zgadza się z decyzjami BRE Ubezpieczenia TU, co do odmowy zaspokojenia roszczenia, może wnieść skargę do Rzecznika Ubezpieczonych działającego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. Nr 124, poz. 1153 z późn. zm.).
4. Powództwo o roszczenie z Umowy Ubezpieczenia może zostać wytoczone albo według przepisów o właściwości ogólnej, albo przed sądem właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego z tytułu Umowy Ubezpieczenia.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz inne obowiązujące akty prawne.
6. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nieuprawnionego Użycia Kart oraz Utraty Środków Pieniężnych Pobranych z Bankomatu PAKIET BEZPIECZNA KARTA dla Posiadaczy Kart wydawanych przez BRE Bank SA zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu BRE Ubezpieczenia TU S.A. nr BRE-TU/2009/10/1/5 z dnia 05.10.2009 r. i wchodzi w życie z dniem **20.10.2009 r.**

Informacja Prawna

W związku z wejściem w życie *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* od 11 października 2015 r. ulegają zmianie zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego.

1. W każdym przypadku osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia może wnieść Reklamację. Reklamacją to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
 2. Reklamację można składać w następujący sposób:
 - Towarzystwu BRE 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 Towarzystwa,
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: **serwis@axaubezpieczenia.pl**
 - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa – **BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. w Warszawie, ul. Ks. I. Skorupki 5**, albo
 - drogą pocztową na adres: **BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa**
 3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
 4. Odpowiedź Towarzystwa na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację Towarzystwo 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 Towarzystwo 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 Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
 8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
 9. Jeżeli osoba składająca Reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa 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 Towarzystwu tj. BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. według właściwości określonej poniżej:
 - do 31 grudnia 2015 r.
- Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
- od 1 stycznia 2016 r.
- Powództwo o roszczenie 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.
10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
 11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

W przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową prosimy o kontakt z Centrum Pomocy BRE Ubezpieczenia pod nr tel.: 0 801 884 444, +48 22 459 10 00.

Nr polisy generalnej 9000062

UWAGA! Z dniem 6.11.2009 r. Towarzystwo BRE Ubezpieczenia TU S.A. zmieniło nazwę na BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. w skrócie BRE Ubezpieczenia TUIR S.A.

Od listopada 2013 r. zmienia się nazwa firmy i skrót Banku z „BRE Bank Spółka Akcyjna“ i „BRE Bank S.A.“ na „mBank Spółka Akcyjna“ oraz „mBank S.A.“ W związku z powyższym zmienia się nazwę „MultiBank“ na „mBank“. Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.

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. Aktualnie kapitał zakładowy wynosi 15 941 177,00 zł (wplacony w całości). Zasady oferowania oraz obsługi produktów pozostają bez zmian.

BRE Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.
ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-963 Warszawa
tel.: +48 22 444 70 00 • fax: +48 22 444 70 02
www.breubeezpieczenia.pl

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
KRS 0000271543 • REGON 140806789 • NIP 107 000 61 55
Wysokość Kapitału Zakładowego: 12 941 177 PLN opłacony w całości.