

Karta Produktu

Ubezpieczenia „Mieszkam Bezpiecznie” w zakresie Ubezpieczenia Ruchomości Domowych, OC oraz Home Assistance dla kredytobiorców mBank S.A.

W Karcie Produktu zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu „Mieszkam Bezpiecznie” w zakresie Ubezpieczenia Ruchomości Domowych, OC oraz Home Assistance oferowanego dla kredytobiorców mBank S.A. Karta Produktu nie jest elementem Umowy Ubezpieczenia ani materiałem marketingowym. Karta Produktu została przygotowana przez BRE 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:

- BRE Ubezpieczenia TUIR S.A.

2. Ubezpieczony:

- Kredytobiorca zawierający umowę kredytu z mBank S.A., który wyraził wolę przystąpienia do Umowy Ubezpieczenia.

3. Rola Banku:

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

4. Umowa Ubezpieczenia:

- Ubezpieczenie oferowane w formie grupowej.
- **Nr polisy generalnej 9000048.**

5. Informacje podstawowe o Umowie Ubezpieczenia:

a) Warunki przystąpienia do ubezpieczenia:

- Kredytobiorca do Umowy Ubezpieczenia może przystąpić
 - z dniem zawarcia umowy kredytu poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia,
 - po dniu zawarcia umowy kredytu z chwilą złożenia oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia w formie pisemnej bądź przez telefon.

b) Cel ubezpieczenia/zakres:

UBEZPIECZENIE RUCHOMOŚCI DOMOWYCH OD KRADZIEŻY Z WŁAMANIEM I INNYCH ZDARZEŃ LOSOWYCH	UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ (OC)	HOME ASSISTANCE
ZAKRES UBEZPIECZENIA:	ZAKRES UBEZPIECZENIA:	ZAKRES UBEZPIECZENIA:
<p>Ochroną ubezpieczeniową są objęte szkody powstałe w Ruchomościach domowych w okresie ubezpieczenia, jeżeli bezpośrednią przyczyną ich powstania były nagłe, nieprzewidziane i niezależne od woli Ubezpieczonego zdarzenia powstałe wskutek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pożaru, uderzenia pioruna, wybuchu (eksplozja i implozja), silnego wiatru, deszczu nawalnego, gradu, przepięcia spowodowanego uderzeniem pioruna, zalania, lawiny, ciężaru śniegu i lodu, upadku statku powietrznego, uderzenia pojazdu, osuwania się ziemi, zapadania się ziemi, powodzi, upadku obcych przedmiotów, pod warunkiem, że bezpośrednią przyczyną tego zdarzenia był silny wiatr lub grad, stłuczenia, kradzieży z włamaniem, rabunku, dewastacji. • Przez Ruchomości domowe rozumie się: mienie znajdujące się w Nieruchomości i stanowiące wyposażenie pomieszczeń lub służące do prowadzenia gospodarstwa domowego, w tym anteny przymocowane na stałe do Nieruchomości stanowiące własność Ubezpieczonego lub osób bliskich, a także rzeczy osobiste osób zamieszkujących Nieruchomość, stanowiące własność Ubezpieczonego lub osób bliskich. 	<p>Ubezpieczeniem objęta jest odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego i osób bliskich za szkody będące następstwem zdarzeń, które miały miejsce w okresie ubezpieczenia wskutek wykonywania przez nich czynności związanych z posiadaniem i użytkowaniem Nieruchomości oraz używaniem Ruchomości domowych w Nieruchomości.</p>	<p>Przedmiotem ubezpieczenia Home Assistance jest organizacja albo organizacja i pokrycie kosztów usług assistance określonych poniżej, świadczonych na rzecz Ubezpieczonego za pośrednictwem Centrum Pomocy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interwencja specjalisty domowego – zorganizowanie wizyty, pokrycie kosztu dojazdu i robocizny wybranego fachowca (ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych) w miejscu ubezpieczenia • Świadczenia zamienne: <ul style="list-style-type: none"> – Dozór mienia – organizacja i pokrycie kosztu dozoru mienia przez firmę ochroniarską – Transport mienia – organizacja i pokrycie kosztu przewozu mienia – Przechowanie mienia – organizacja i pokrycie kosztu przechowywania mienia w specjalnych magazynach. • Interwencja specjalisty w zakresie sprzętu AGD/RTV/PC – zorganizowanie wizyty, pokrycie kosztu dojazdu i robocizny specjalisty. • Informacja o sieci usługodawców – informacja o podmiotach świadczących usługi m.in. ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, szklarskie etc.

6. Rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej:

- W przypadku przystąpienia do Umowy Ubezpieczenia w momencie wnioskowania o kredyt, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu uruchomienia kredytu.
- W przypadku przystąpienia do Umowy Ubezpieczenia po zawarciu umowy kredytu, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym w oświadczeniu potwierdzającym przystąpienie do Umowy Ubezpieczenia.
- Ochrona ubezpieczeniowa **przedłuża się automatycznie** na następne miesięczne okresy ubezpieczenia określone terminami wymagalności kolejnych rat kredytu.

7. Zakończenie ochrony ubezpieczeniowej:

Ochrona ubezpieczeniowa dla poszczególnych Ubezpieczonych wygasa:

- z ostatnim dniem okresu, za który przypadała niezapłacona składka,
- w przypadku odstąpienia przez Ubezpieczającego od Umowy Ubezpieczenia,
- w przypadku rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczonego,
- z dniem całkowitej spłaty kredytu,
- z dniem rozwiązania umowy kredytu,
- z dniem odstąpienia Ubezpieczonego od umowy kredytu.

8. Opłata za ubezpieczenie:

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- Opłata tytułem ubezpieczenia pobierana jest automatycznie, w terminach płatności rat kredytu, z Twojego rachunku powiązanego z kredytem i zgodnie z obowiązującą taryfą opłat i prowizji Banku wynosi odpowiednio:
 - dla Wariantu 20 – 16 PLN;
 - dla Wariantu 50 – 33 PLN;
 - dla Wariantu 100 – 58 PLN.

9. Suma Ubezpieczenia:

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- W odniesieniu do ubezpieczenia Ruchomości domowych i OC sumy ubezpieczenia wynoszą:

ZAKRES OCHRONY	SUMA UBEZPIECZENIA		
	Wariant 20	Wariant 50	Wariant 100
	20 000 PLN	50 000 PLN	100 000 PLN
Ruchomości domowe od kradzieży z włamaniem i innych zdarzeń losowych	W przypadku zdarzeń losowych innych niż kradzież z włamaniem, rabunek i dewastacja obowiązują następujące podlimity: <ul style="list-style-type: none"> 20% Sumy ubezpieczenia Ruchomości domowych – dla szkód w przedmiotach wartościowych, z wyłączeniem gotówki i biżuterii, 20% Sumy ubezpieczenia Ruchomości domowych i nie więcej niż 1000 zł – dla szkód w gotówce i biżuterii, 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości domowych i nie więcej niż 3000 zł – dla szkód dotyczących rowerów, 1000 zł – dla szkód powstałych w wyniku stłuczenia. 		
	W przypadku kradzieży z włamaniem, rabunku i dewastacji – limit odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia wynosi 50% Sumy Ubezpieczenia Ruchomości domowych, z zastrzeżeniem: <ul style="list-style-type: none"> 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości domowych – dla szkód w przedmiotach wartościowych, z wyłączeniem gotówki i biżuterii, 10% Sumy ubezpieczenia Ruchomości domowych i nie więcej niż 1000 zł – dla szkód w gotówce i biżuterii, 5% Sumy ubezpieczenia Ruchomości domowych i nie więcej niż 3000 zł – dla szkód dotyczących rowerów. 		
Odpowiedzialność Cywilna	50 000 PLN dla wszystkich wariantów ubezpieczenia UWAGA: Minimalna wartość szkody niezbędna do wypłaty świadczenia wynosi 200 PLN.		

- W odniesieniu do ubezpieczenia Home Assistance limity świadczeń wynoszą:

	Liczba należnych świadczeń (w okresie 12 miesięcy)	Suma ubezpieczenia (limit na 1 zdarzenie)
ŚWIADCZENIE ASSISTANCE		
Interwencja specjalisty domowego	2	500 PLN
Świadczenia zamienne:	Dozór mienia	1000 PLN
	Transport mienia	
	Przechowanie mienia	
Interwencja specjalisty w zakresie napraw sprzętu AGD/RTV/PC	2	500 PLN
Informacja o sieci usługodawców	bez limitu	nie dotyczy

10. Wypłata świadczenia:

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- Wysokość odszkodowania za szkody ustala się w kwocie odpowiadającej rozmiarowi szkody, w granicach Sumy ubezpieczenia zgodnie z wybranym wariantem.
- Ubezpieczony powinien przedstawić BRE Ubezpieczenia wykaz utraconych bądź zniszczonych Ruchomości domowych oraz inne dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia. W razie braku dokumentów potwierdzających wartość utraconego mienia przyjmuje się średnią wartość zakupu przedmiotu o takich samych lub najbardziej zbliżonych parametrach.
- Rozmiar szkody w zakresie ubezpieczenia Ruchomości domowych ustala się według wartości odtworzeniowej.
- Jeżeli stopień technicznego zużycia Ruchomości domowych wynosi lub przekracza 50% w momencie przed powstaniem szkody, to odszkodowanie wypłacane jest według wartości rzeczywistej.
- Rozmiar szkody zmniejsza się o wartość Ruchomości domowych pozostałych po szkodzie, które ze względu na rodzaj lub rozmiar uszkodzeń nadają się do dalszego użytku.

11. Wyłączenia odpowiedzialności:

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- Ochroną ubezpieczeniową nie są objęte:
 - umyślne działania lub zaniechania Ubezpieczonego lub osób bliskich, a także wyrządzone przez 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), chyba że fakt ten nie miał wpływu na powstanie zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową; w razie rażącego niedbalstwa Ubezpieczonego, odszkodowanie nie należy się, chyba że jego zapłata odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
 - szkody w zakresie ubezpieczenia Ruchomości domowych i ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej, których wartość w momencie ustalania odszkodowania nie przekracza 200 zł,
 - straty niematerialne, utracony zysk, straty wody,
 - kary umowne, grzywny sądowe i administracyjne oraz inne kary o charakterze pieniężnym,
 - zwiększone koszty wynikające z braku materiałów potrzebnych do przywrócenia ubezpieczonego mienia do stanu istniejącego przed szkodą.
- Ponadto ochroną ubezpieczeniową nie są objęte szkody powstałe wskutek:
 - konfiskaty, wywłaszczenia, nacjonalizacji, zajęcia, zarekwirowania lub zniszczenia mienia na mocy aktu prawnego, niezależnie od jego formy, wydanego przez władze publiczne,
 - wojny, zamieszek, strajków, sabotażu lub aktu terroryzmu,
 - działania energii jądrowej, promieni jonizujących, laserowych lub maserowych, pola magnetycznego albo elektromagnetycznego, a także skażenia lub zanieczyszczenia odpadami przemysłowymi,
 - zapadania się ziemi, gdy są to szkody:
 - powstałe w związku z ruchem zakładu górniczego,
 - powstałe w związku z robotami ziemnymi lub inną działalnością człowieka,
 - powstałe wskutek obniżania się zwierciadła wód podziemnych.
 - katastrofy budowlanej nie będącej bezpośrednim następstwem ubezpieczonych zdarzeń,
 - działania prądu elektrycznego w maszynach, aparatach i innych urządzeniach, chyba że działanie prądu spowodowało jednocześnie pożar; wówczas jednak odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia jest ograniczona wyłącznie do skutków takiego pożaru,
 - powolnego i systematycznego oddziaływania temperatury,
 - zalania wodami opadowymi, jeżeli do powstania szkody przyczynił się zły stan techniczny lub nienależyte zabezpieczenie dachu, otworów dachowych, rynien dachowych lub spustowych, istniejącego zewnętrznego systemu odprowadzania z terenu wód opadowych (kanalizacja, wpusty, drenaż) oraz stolarki okiennej i innych elementów Nieruchomości,
 - ciężaru śniegu i lodu na konstrukcję dachu wykonanego niezgodnie z normami budowlanymi lub konstrukcję dachu o obniżonej wytrzymałości spowodowanej brakiem konserwacji,
 - cofnięcia się wody lub ścieków z sieci kanalizacyjnej w następstwie wysokiego stanu wód gruntowych,

- zalania spowodowanego podniesieniem się poziomu wód gruntowych,
- powolnego działania następujących czynników: hałas, woda, zagrzybienie, korozja, pleśń, a także pocienia się rur, przesiąkania wód gruntowych i opadów oraz przemarzania,
- rozlania wody podczas wykonywania czynności związanych z myciem lub czyszczeniem,
- zalania związanego z roztopianiem się zalegających opadów śniegu i lodu,
- wybuchu spowodowanego niewłaściwą eksploatacją urządzeń AGD, gamków, puszek,
- zadymienia, sadzy z grilla, gotowania, smażenia, pieczenia,
- niewyjaśnionego zaginięcia lub utraty mienia bez widocznych śladów dokonanego włamania lub dewastacji,
- wandalizmu.

3. Ponadto w ubezpieczeniu Odpowiedzialności Cywilnej BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:

- co do których odpowiedzialność powinna zostać objęta ochroną ubezpieczeniową na podstawie obowiązku ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wynikającego z obowiązujących przepisów prawa,
- wynikłe z przeniesienia jakichkolwiek chorób,
- wynikłe z tytułu posiadania lub użytkowania jednostek pływających, statków powietrznych (w tym lotni i motolotni), pojazdów mechanicznych, motocykli i motorowerów,
- w związku z wykonywaniem zawodu lub prowadzeniem działalności gospodarczej,
- będące wynikiem wypadku przy pracy lub w drodze do pracy i z pracy, jeżeli Ubezpieczony lub osoba bliska jest pracodawcą, jak również w związku z chorobami zawodowymi oraz związanymi z tym roszczeni regresowych, jeżeli Ubezpieczony lub Osoba bliska jest pracodawcą,
- powstałe na skutek uszkodzenia, zniszczenia, zaginięcia lub utraty jakichkolwiek przedmiotów lub rzeczy należących do osób trzecich, a używanych, przechowywanych lub przyjętych do naprawy przez Ubezpieczonego lub osoby bliskie,
- powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania jakiegokolwiek umowy,
- objęte odpowiedzialnością cywilną rozszerzoną lub przyjętą na podstawie jakiegokolwiek umowy, w takim zakresie, w jakim odbiega to od odpowiedzialności określonej obowiązującymi przepisami prawa,
- powstałe w związku z posiadaniem koni lub psów,
- powstałe w związku z używaniem i posiadaniem broni siecznej, kłującej, palnej oraz amunicji lub materiałów wybuchowych w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa,
- wyrządzone w środowisku przez jego zanieczyszczenie oraz w drzewostanie lasów i parków.

4. Ponadto w zakresie ubezpieczenia Ruchomości domowych w wyniku stłuczenia BRE Ubezpieczenia nie ponosi odpowiedzialności za szkody:

- w szklanych, ceramicznych i kamiennych wykładzinach podłogowych,
- w szkłe stanowiącym osprzęt urządzeń technicznych (maszyn, aparatów, narzędzi) oraz osprzęt wszelkiego rodzaju instalacji,
- w szybach, przedmiotach szklanych i płytach kamiennych w stanie uszkodzonym,
- w szybach, przedmiotach szklanych i płytach kamiennych przed ich ostatecznym zamontowaniem bądź zainstalowaniem w miejscu przeznaczenia,
- w szybach pojazdów i środków transportowych,
- w szybach w szklami, cieplami, oranżerii,
- powstałych przy wymianie lub wymontowywaniu ubezpieczonego przedmiotu,
- powstałych wskutek zadrapania, porysowania, poplamienia bądź zmiany barwy.

5. Ponadto w zakresie Home Assistance:

- BRE Ubezpieczenia nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody na osobie lub mieniu zaistniałe w związku ze świadczonymi usługami assistance wykonywanymi przez usługodawców zewnętrznych na zlecenie Centrum Pomocy,
- BRE Ubezpieczenia nie pokrywa kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Pomocy, nawet jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i Sumach ubezpieczenia,

- BRE Ubezpieczenia nie odpowiada za ewentualne opóźnienia zaistniałe z przyczyn zewnętrznych niezależnych od BRE Ubezpieczenia mogących powodować brak możliwości realizacji usługi przez usługodawców zewnętrznych na zlecenie Centrum Pomocy,
- Odpowiedzialność w zakresie jakości i sposobu wykonania usług oraz odpowiedzialność cywilną za zorganizowane przez Centrum Pomocy usługi assistance określonej w niniejszych OWU ponoszą każdorazowo zewnętrzni usługodawcy.

6. Ponadto w zakresie Home Assistance z odpowiedzialności BRE Ubezpieczenia wyłączone są zdarzenia, które zaszły w związku z:

- prowadzeniem przez Ubezpieczonego działalności gospodarczej w Nieruchomości,
- remontami i bieżącymi naprawami przeprowadzanymi w Nieruchomości,
- szkodami powstałymi w wyniku rozłączenia lub przerwy w funkcjonowaniu urządzeń wodno-kanalizacyjnych, do naprawy których zobowiązane są właściwe służby publiczne lub administrator budynku, w którym znajduje się Nieruchomość,
- samobójstwem lub próbą samobójstwa Ubezpieczonego, jak i osób bliskich,
- uczestnictwem Ubezpieczonego w bójce z wyłączeniem przypadku obrony koniecznej,
- uszkodzeniami instalacji, rur instalacyjnych, gazowych i wodociągowych oraz podziemnych linii energetycznych oraz wszystkich tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja Nieruchomości lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego,
- szkodami w Nieruchomości lub Ruchomościach domowych lub awarią sprzętu AGD/RTV/PC, zaistniałymi przed rozpoczęciem ochrony ubezpieczeniowej w stosunku do danego Ubezpieczonego na podstawie OWU.

12. Rezygnacja z ubezpieczenia:

Uwaga. Ważne! Prosimy o uważną lekturę niniejszego punktu.

- Ubezpieczony ma prawo zrezygnować z automatycznego przedłużenia ubezpieczenia w każdym momencie trwania ochrony ubezpieczeniowej. Ubezpieczony składa w tym celu Ubezpieczającemu pisemne oświadczenie o rezygnacji z przedłużenia ochrony ubezpieczeniowej na kolejny okres. W takim przypadku ochrona ubezpieczeniowa trwa do końca okresu, za który została opłacona składka.
- W przypadku rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, automatyczne przedłużenie okresu ubezpieczenia nie następuje, a odpowiedzialność BRE Ubezpieczenia w odniesieniu do danego Ubezpieczonego kończy się w ostatnim dniu okresu ubezpieczenia, za który została opłacona składka.
- Rezygnacja z ubezpieczenia nie powoduje zmiany warunków cenowych kredytu.

13. Zgłoszenie szkody:

- W przypadku powstania zdarzenia ubezpieczeniowego prosimy o kontakt z infolinią BRE Ubezpieczenia TUIR S.A. pod nr tel.: **801 884 444** lub **22 459 10 00**

BRE Ubezpieczenia TUIR S.A.
Ul. Ks. Skorupki 5, 00-963 Warszawa

- W zakresie świadczeń Home Assistance prosimy o kontakt z Centrum Pomocy pod nr tel: **22 205 50 68**

14. 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 Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
- 2) Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów, można ją złożyć 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) Reklamacje można składać w Banku w następujący sposób:
 - ustnie – telefonicznie pod nr mLinii **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 Poczтовая 2108, 90-959 Łódź**.
- 4) Odpowiedź Towarzystwa 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 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 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 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 w ust. 10.
- 10) Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy Ubezpieczenia można:
 - a) Do 31 grudnia 2015r. wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
 - b) Od 1 stycznia 2016 r. 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) Towarzystwo oraz Bank podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.