



Regulamin promocji „Ochrona z AXA dla Call Center 2019”

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Promocja „Ochrona z AXA dla Call Center 2019”, zwana dalej Promocją, organizowana jest przez AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000041216, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP 521-10-36-859, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym – 444 440 000 zł, zwaną dalej Towarzystwem lub AXA.
2. Promocja dotyczy Umów ubezpieczenia zawartych na podstawie Ogólnych Warunków Terminowego Ubezpieczenia na Życie 24h Klientów mBanku S.A.
3. Występujące w niniejszym regulaminie (zwanym dalej Regulaminem) terminy, które zostały zdefiniowane w Ogólnych Warunkach Terminowego Ubezpieczenia na Życie 24h Klientów mBanku S.A., mają znaczenie określone tymi definicjami, chyba że w Regulaminie wyraźnie nadano im odmienne znaczenie.

§ 2. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych jest AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych zawarte są w Informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych, które Klient otrzymał w momencie zawarcia Umowy ubezpieczenia.

§ 3. CZAS TRWANIA PROMOCJI

1. Promocja rozpoczyna się w dniu 1.01.2019 roku i trwa do 31.12.2019 roku.
2. Zakończenie Promocji nie wpływa na prawa nabyte przez Uczestników Promocji w okresie jej trwania.

§ 4. UCZESTNICTWO W PROMOCJI

1. Promocja skierowana jest do Klientów mBanku S.A. – osób fizycznych, mających pełną zdolność do czynności prawnych, zwanych dalej Uczestnikami Promocji – którzy w okresie Promocji wyrażą zgodę na zawarcie Umowy ubezpieczenia podczas wychodzących kampanii sprzedażowych organizowanych przez mBank za pośrednictwem telefonu.
2. Warunkiem przystąpienia do Promocji jest złożenie w okresie trwania Promocji wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia (zwanego dalej Wnioskiem ubezpieczeniowym) podczas zainicjowanej przez mBank S.A. rozmowy telefonicznej, dotyczącej umowy ubezpieczenia zawieranej na podstawie Ogólnych Warunków Terminowego Ubezpieczenia na Życie 24h Klientów mBanku S.A.
3. Klienci, których Wniosek ubezpieczeniowy zostanie zaakceptowany, otrzymają potwierdzenie zawarcia Umowy ubezpieczenia w postaci polisy na adres e-mail wskazany we Wniosku ubezpieczeniowym.

§ 5. ZASADY PROMOCJI

Uczestnik Promocji, który w okresie trwania Promocji określonym w § 3 ust. 1, spełnił warunki uczestnictwa w Promocji wskazane w § 4, może zawrzeć Umowę ubezpieczenia, nawet jeśli jest Posiadaczem rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w mBanku S.A. krócej niż 6 miesięcy.

§ 6. REKLAMACJE I WŁAŚCIWOŚĆ SĄDU

1. W każdym przypadku osoba fizyczna będąca Ubezpieczającym lub Uprawniona z Umowy ubezpieczenia, a także osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej może wnieść reklamację.
2. W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do AXA jako podmiotu rynku finansowego zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA, 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 za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do AXA, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA, 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 w następujący sposób:
 - ustnie – telefonicznie pod numer telefonu 22 555 05 06 lub 801 200 200 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa,
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia@axa.pl,
 - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa: AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, albo przesyłką pocztową na adres:
AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa
z dopiskiem: Obszar Bancassurance i Programy Partnerskie AXA
5. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej Klientów.
6. Odpowiedź AXA na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – pocztą elektroniczną, jeżeli osoba fizyczna składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, AXA potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
8. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w razie wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych należy podać nazwę firmy, adres do korespondencji oraz NIP.
9. Odpowiedzi na reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
10. 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.
11. Jeżeli osoba fizyczna 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. AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., według właściwości określonej w ustępie 10 poniżej.
12. 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.
13. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla AXA Życie TU 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).
14. Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwi dochodzenie roszczeń, wynikających z umów zawieranych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE.
Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
15. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
16. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
17. Podmioty, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami ust. 1–3, przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażeń wnoszonych przez te podmioty mają odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 4–9 i 15,

z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, AXA w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

§ 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść niniejszego Regulaminu jest dostępna:
 - 1) u operatorów mBanku S.A. – Biura Obsługi Klientów mLinii, pod numerem 801 300 800 (z telefonów stacjonarnych) lub +48 426 300 800 (z telefonów komórkowych);
 - 2) na stronie <https://www.mbank.pl/pdf/promocje/ubezpieczenia/ochrona-z-axa-zycie-24h-dla-cc-do-31-03-2019.pdf>.
2. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym szczegółowe zasady Promocji pod nazwą „Ochrona z AXA dla Call Center 2019”.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają Ogólne Warunki Terminowego Ubezpieczenia na Życie 24h dla Klientów mBanku S.A.