

# Regulamin zakupu drogą elektroniczną ubezpieczeń życia i zdrowia dla klientów mBanku S.A.

Obowiązuje od 20.12.2024 r.



**mBank.pl**

## Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II Jakie usługi świadczymy drogą elektroniczną.....	3
Rozdział III Zadbaj, by Twój sprzęt spełniał wymagania techniczne .....	3
Rozdział IV Oferta ubezpieczenia oraz umowa o świadczenie usług .....	3
Rozdział V Jak zawrzeć umowę ubezpieczenia przez stronę internetową i aplikację mobilną.....	4
Rozdział VI Jak zawrzeć umowę ubezpieczenia przez telefon .....	4
Rozdział VII Jak pobieramy składki.....	4
Rozdział VIII Masz prawo odstąpić od zawartej umowy ubezpieczenia .....	5
Rozdział IX Bezpieczeństwo i ochrona danych.....	5
Rozdział X Reklamacje i spory .....	5
Rozdział XII Powody zmiany regulaminu.....	5

## Rozdział I Postanowienia ogólne

1. W tym regulaminie określamy: rodzaj i zakres usług świadczonych przez bank drogą elektroniczną w zakresie pośredniczenia przez bank w sprzedaży ubezpieczeń życia i zdrowia dla klientów mBank S.A. oraz zasady świadczenia tych usług .
2. W sprawach nieuregulowanych w tym regulaminie stosujemy: przepisy obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
3. Świadczymy usługi drogą elektroniczną przez stronę internetową [www.mBank.pl](http://www.mBank.pl), pocztę elektroniczną, aplikację mobilną oraz BOK.
4. Definicje pojęć, których używamy w tym regulaminie:
  - aplikacja mobilna** – aplikacja, która umożliwia dostęp do naszego serwisu transakcyjnego przez urządzenie mobilne. Udostępniamy informacje o aplikacji mobilnej w BOK oraz na naszej stronie internetowej,
  - bank** – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2024 r. wynosi 169.860.668 złotych (słownie: sto sześćdziesiąt dziewięć milionów osiemset sześćdziesiąt tysięcy sześćset sześćdziesiąt osiem złotych). mBank S.A. jest agentem ubezpieczeniowym wpisanym do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych pod numerem 11124813/A. Ubezpieczycielem jest UNIQA TU S.A. oraz UNIQA TUNŻ S.A z siedzibą w Warszawie.
  - BOK** – Biuro Obsługi Klienta, nasi konsultanci, z którymi możesz porozmawiać przez telefon, połączenie audio, wideo oraz czat
  - kanał dostępu** – sposób, w jaki bank może się komunikować z klientem. Obejmuje nasze placówki, stronę internetową, serwis transakcyjny, aplikację mobilną i BOK,
  - klient** – osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i ma u nas konto,
  - konsultant** – nasz przedstawiciel, który obsługuje klientów w BOK,
  - kwotacja** – kalkulacja wysokości składki, którą przygotowujemy na podstawie danych wprowadzonych do wniosku ubezpieczeniowego,
  - OWU** – ogólne warunki ubezpieczeń oferowanych przez towarzystwo. Na ich podstawie zawieramy umowę ubezpieczenia,
  - polisa** – dokument wystawiony przez towarzystwo, który potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia i określa warunki, na jakich ją zawarł towarzystwo,
  - rachunek osobisty** – rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy (konto) w banku, który prowadzimy w złotych zgodnie z Regulaminem otwierania i prowadzenia bankowych rachunków dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.,
  - regulamin** – ten regulamin,
  - reklamacja** – skarga lub zażalenie, które dotyczą usług świadczonych przez towarzystwo i tam je kierujemy,
  - składka aktywacyjna** – opłata, którą płacisz przy zawarciu umowy ubezpieczenia,
  - serwis transakcyjny** – informatyczny system transakcyjny banku dostępny po zalogowaniu na stronie internetowej banku lub w aplikacji mobilnej
  - strona internetowa** – strona internetowa banku dostępna w internecie pod adresem [www.mBank.pl](http://www.mBank.pl) ,
  - towarzystwo/towarzystwa** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867), przy ul. Chłodnej 51 – ubezpieczyciel w przypadku umów ubezpieczenia na życie, zwana dalej: „UNIQA TUNŻ S.A.” lub UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867), przy ul. Chłodnej 51 – ubezpieczyciel w przypadku Umów ubezpieczenia na wypadek nowotworu, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków dla Ciebie i Partnera, ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków dla Dziecka, zwana dalej: „UNIQA TU S.A.”,
  - ubezpieczający** – klient, który zawarł umowę ubezpieczenia z towarzystwem lub/i objęty jest ochroną ubezpieczeniową,
  - ubezpieczenia życia i zdrowia** – ubezpieczenie na życie, ubezpieczenie na wypadek nowotworu, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla Ciebie i partnera, ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla dziecka,
  - ubezpieczony** – klient objęty ochroną ubezpieczeniową zgodnie z warunkami określonymi w OWU,
  - umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia, którą na podstawie OWU ubezpieczający zawarł z towarzystwem
  - usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną określone w rozdziale II regulaminu,
  - użytkownik** – osoba, która korzysta z serwisu transakcyjnego banku, strony internetowej i usług w nich udostępnionych,
  - wniosek ubezpieczeniowy** – wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia. Zgadzasz się w nim na ochroną ubezpieczeniową, wybierasz, potwierdzasz i akceptujesz wysokość sumy ubezpieczenia oraz składki. Jeśli wnioskujesz o ubezpieczenia na życie oraz ubezpieczenie na wypadek nowotworu, podajesz tam także informacje o swoim zdrowiu.

## Rozdział II Jakie usługi świadczymy drogą elektroniczną

Usługi, które świadczymy drogą elektroniczną:

1. udostępniamy informacje o oferowanych ubezpieczeniach,
2. udostępniamy i zapisujemy wniosek ubezpieczeniowy, na którym jest zacytowany algorytm kwotacji,
3. pośredniczymy w zawieraniu umowy ubezpieczenia,
4. udostępniamy możliwość złożenia dyspozycji posprzedażowych dot. umowy ubezpieczenia: zamówienie kopii polisy, rezygnacja/odstąpienie od umowy ubezpieczenia, ustanowienie/zmiana uprawnionych, zmiana rachunku do pobierania składki.

## Rozdział III Zadbaj, by Twój sprzęt spełniał wymagania techniczne

Aby korzystać z:

- a) naszej strony internetowej,
- b) serwisu transakcyjnego na naszej stronie internetowej i z aplikacji mobilnej,
- c) BOK

musisz mieć odpowiedni sprzęt, taki jak komputer, telefon czy inne urządzenie mobilne wraz z niezbędnym oprogramowaniem.

Wymogi techniczne, jakie musi on spełniać opisałyśmy na naszej stronie internetowej. Informacje te otrzymasz również w BOK oraz w placówce lub w oddziale (gdy jesteś klientem Private Banking).

## Rozdział IV Oferta ubezpieczenia oraz umowa o świadczenie usług

1. Informacje o ofercie ubezpieczeń życia i zdrowia przekazujemy w naszych kanałach dostępu.
2. Jeśli zaczniesz korzystać z usług dostępnych na naszej stronie internetowej lub serwisie transakcyjnym, jest to równoznaczne z zawarciem umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. W każdej chwili możesz skończyć korzystać z usług. Umowa ta rozwiązuje się, gdy zamkniesz okno przeglądarki z uruchomioną naszą stroną internetową lub serwisem transakcyjnym.
3. Informacje o możliwości złożenia dyspozycji posprzedażowych dla ubezpieczeń życia i zdrowia przekazujemy w naszych kanałach dostępu.

4. Wniosek dla każdego rodzaju dyspozycji wymienionych w rozdziale II pkt. 4 możesz złożyć samodzielnie z poziomu:
  - a) serwisu transakcyjnego wybierając: Pomoc – Inna sprawa - wszystkie - ubezpieczenia - życia zdrowia, dalej wybierając nazwę dyspozycji, która Cię interesuje;
  - b) aplikacji mobilnej wybierając: Usługi -Twoje sprawy - wszystkie - ubezpieczenia - życia zdrowia, dalej wybierając nazwę dyspozycji, która Cię interesuje;
  - c) na piśmie (wysyłając je na adres korespondencyjny banku);
  - d) placówce banku;
  - e) w BOK.
5. Po złożeniu dyspozycji otrzymasz informację e-mailem, na podany przez Ciebie adres oraz, tam gdzie to niezbędne, dokument potwierdzający zmianę.

## Rozdział V Jak zawrzeć umowę ubezpieczenia przez stronę internetową i aplikację mobilną

1. Wniosek ubezpieczeniowy możesz złożyć na stronie internetowej banku, w serwisie transakcyjnym, a także u konsultanta BOK (o tej możliwości piszemy w rozdziale VI).
2. Na wniosku ubezpieczeniowym przeprowadzamy analizę Twoich potrzeb. Zadajemy Ci pytania i na podstawie Twoich odpowiedzi wskazujemy, które ubezpieczenie im odpowiada.
3. Jeśli nie mamy w ofercie ubezpieczenia, które pasuje do Twoich potrzeb i wymagań, nie będziemy mogli zaoferować Ci ubezpieczenia.
4. W trakcie składania wniosku ubezpieczeniowego na bieżąco sprawdzamy wprowadzane dane. Jeśli nasz system wykryje nieprawidłowości w podawanych danych, otrzymasz komunikat z informacją o błędzie. Na koniec otrzymasz podsumowanie wypełnionego wniosku ubezpieczeniowego.
5. Podczas składania wniosku ubezpieczeniowego możesz skorzystać z wyjaśnień lub podpowiedzi, jak wypełnić dane pole. Wyjaśniamy w nich pojęcia używane w OWU oraz skróty nazw stosowanych we wniosku ubezpieczeniowym. Podpowiadamy, gdzie szukać informacji potrzebnych, by wypełnić poszczególne pola.
6. Gdy wybierzesz rodzaj ubezpieczenia i jego wariant oraz podasz dane potrzebne do zawarcia umowy ubezpieczenia:
  - a) zapoznaj się z treścią oświadczeń i zaakceptuj wymagane oświadczenia,
  - b) złóż wniosek ubezpieczeniowy klikając przycisk Wyślij.
7. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia z Twojego konta pobieramy składkę aktywacyjną. Więcej informacji na temat składek znajdziesz w rozdziale VII tego regulaminu.
8. Potwierdzeniem zawarcia umowy ubezpieczenia jest polisa. Polisę oraz podsumowanie analizy potrzeb dla tej umowy ubezpieczenia wysyłamy e-mailem na adres podany przez Ciebie we wniosku ubezpieczeniowym.
9. Bank nie ponosi odpowiedzialność za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe lub niekompletne dane, które wprowadziłeś na wniosku.
10. Umowę ubezpieczenia zawierasz zgodnie z obowiązującym prawem, które stosujemy w relacji między towarzystwem a Tobą, zarówno przed zawarciem umowy ubezpieczenia, jak i w czasie jej obowiązywania.
11. Umowę ubezpieczenia zawierasz w języku polskim. W relacjach z Tobą przez cały czas trwania umowy ubezpieczenia posługujemy się językiem polskim.
12. Jeśli chcesz za naszym pośrednictwem zawrzeć umowę ubezpieczenia i wykonywać jej postanowienia, wymagamy podania przez Ciebie adresu e-mail.
13. Treść umowy ubezpieczenia określają:
  - a) wniosek o ubezpieczenie,
  - b) OWU, na podstawie których zawierasz umowę ubezpieczenia,
14. Treść OWU udostępniamy nieodpłatnie na naszej stronie internetowej. Każdy może zapoznać się z ich treścią. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia OWU wysyłamy na podany przez Ciebie we wniosku ubezpieczeniowym adres e-mail.

## Rozdział VI Jak zawrzeć umowę ubezpieczenia przez telefon

1. Jeśli zawierasz umowę ubezpieczenia przez telefon, konsultant wprowadza do systemu dane, które podajesz mu w rozmowie telefonicznej. Są one nam potrzebne do kwotacji. Na podstawie tych informacji przedstawiamy wysokość składki oraz warunki jej płatności.
2. Na wniosku ubezpieczeniowym przeprowadzamy analizę Twoich potrzeb. Zadajemy Ci pytania i na podstawie Twoich odpowiedzi wskazujemy, które ubezpieczenie im odpowiada.
3. Jeśli nie mamy w ofercie ubezpieczenia, które pasuje do Twoich potrzeb i wymagań, nie będziemy mogli zaoferować Ci ubezpieczenia.
4. Gdy wybierzesz rodzaj ubezpieczenia i jego wariant oraz podasz dane potrzebne do zawarcia umowy ubezpieczenia:
  - a) zaakceptuj wymagane oświadczenia – konsultant przeczyta je i poprosi o Twoją zgodę,
  - b) złóż wniosek o ubezpieczenie klikając przycisk Wyślij.
5. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia z Twojego konta pobieramy składkę aktywacyjną. Więcej informacji na temat składek znajdziesz w rozdziale VII tego regulaminu.
6. Potwierdzeniem zawarcia umowy ubezpieczenia jest polisa. Polisę oraz analizę potrzeb do umowy ubezpieczenia wysyłamy e-mailem na adres podany przez Ciebie we wniosku ubezpieczeniowym.
7. W pozostałym zakresie stosujemy postanowienia rozdziału V pkt. 9-14 tego regulaminu.

## Rozdział VII Jak pobieramy składki

1. Składkę aktywacyjną pobieramy automatycznie, gdy złożysz wniosek ubezpieczeniowy.
2. Jeśli nie uda nam się pobrać składki aktywacyjnej przy pierwszej próbie, ponieważ na Twoim koncie nie będzie wystarczającej kwoty, będziemy powtarzać tę próbę raz dziennie przez 30 dni.
3. Jeśli w ciągu 30 dni od złożenia wniosku ubezpieczeniowego nie uda nam się pobrać składki aktywacyjnej, anulujemy wniosek ubezpieczeniowy.
4. Kolejne składki miesięczne będziemy pobierać według takiej kolejności:
  - a) ubezpieczenie na życie,
  - b) ubezpieczenie na wypadek nowotworu,
  - c) ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla Ciebie,
  - d) ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla partnera,
  - e) ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dla dziecka.
5. W pierwszej kolejności będziemy pobierać z konta składki zaległe. Kolejność będzie taka sama jak w ust. 4.

## Rozdział VIII Masz prawo odstąpić od zawartej umowy ubezpieczenia

1. Masz prawo odstąpić od umowy ubezpieczenia przez 30 dni, a jeśli jesteś przedsiębiorcą – 7 dni od jej zawarcia.
2. Odstąpienie od umowy ubezpieczenia możesz złożyć w formie pisemnej, elektronicznej (adresy korespondencyjne oraz e-mailowe są podane w OWU). Możesz też złożyć je za pośrednictwem serwisu transakcyjnego banku, aplikacji mobilnej, w BOK czy w placówce banku.
3. Jeśli odstępujesz od umowy ubezpieczenia, ochrona ubezpieczenia wygasa, gdy towarzystwo otrzyma Twoje oświadczenie o odstąpieniu. Przysługuje Ci zwrot zapłaconej składki, który przelejemy na podany przez Ciebie rachunek bankowy.
4. Po upływie czasu, o którym mówimy w ust. 1 tego rozdziału, możesz w każdym momencie wypowiedzieć umowę. Jeśli chcesz to zrobić, złóż oświadczenie do towarzystwa. Możesz też złożyć je za pośrednictwem serwisu transakcyjnego banku, aplikacji mobilnej, w BOK czy w placówce banku. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia nie zwalnia Cię z obowiązku zapłaty składki za okres świadczonej ochrony ubezpieczeniowej.

## Rozdział IX Bezpieczeństwo i ochrona danych

1. Przetwarzamy dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Administratorem danych osobowych jest towarzystwo lub towarzystwa. Dane osobowe będą przetwarzane w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy ubezpieczenia, wykonania umowy ubezpieczenia oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych (w szczególności przekazywania informacji o oferowanych produktach i usługach). Podanie danych jest dobrowolne. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, których podanie jest niezbędne, zgodnie z wymogami przepisów prawa zawieramy w dokumentach przekazywanych klientowi, którego dane dotyczą, stosownie do wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
4. Towarzystwo przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Wszystkie dane, o podanie których prosimy w trakcie korzystania z usług, są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną, chyba że w naszym serwisie transakcyjnym lub stronie internetowej wykazaliśmy odmiennie.
6. Aby zminimalizować ryzyko i podnieść poziom bezpieczeństwa, zalecamy objąć ochroną własne urządzenie końcowe (swój komputer, laptop, telefon komórkowy). Rekomendujemy wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelnienia dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie tych urządzeń wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.

## Rozdział X Reklamacje i spory

1. Reklamacje i skargi w zakresie usług świadczonych na podstawie regulaminu przyjmujemy i rozpatrujemy zgodnie z „Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”.
2. Nie przysyłaj do nas informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji, które mogą wprowadzić w błąd, a także treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzić systemy komputerów.
3. W przypadku sporu staramy się rozstrzygnąć go w drodze polubownej.
4. Jeśli nie ma możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu, masz prawo złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich.
5. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).
6. Wszelkie spory, nierozwiązane w drodze polubownej bądź na mocy decyzji Bankowego Arbitra Konsumenckiego, mogą być również rozstrzygane przez sąd.
7. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

## RODZIAŁ XI Powody zmiany regulaminu

1. Regulamin możemy zmieniać z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów.
2. Ważnymi powodami są:
  - a) wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,
  - b) wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy nadzorujące działalność banku rekomendacji, zaleceń lub stanowisk, które dotyczą banku, a także wydanie orzeczeń sądowych lub orzeczeń organów administracji publicznej, które dotyczą banku – z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,
3. zmiana naszej oferty, czyli sytuacja, gdy:
  - a) wprowadzamy nowe usługi lub produkty,
  - b) rozszerzamy lub zmieniamy sposób obsługi lub funkcje oferowanych produktów lub usług,
  - c) rezygnujemy z oferowania usługi lub produktu. Zanim to zrobimy, poinformujemy Cię, czy mamy w ofercie podobne usługi lub produkty, z których możesz skorzystać,
  - d) wprowadzamy nowe kanały sprzedaży,
4. konieczność naszego dostosowania się do zmian:
  - a) wynikających z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego banku lub naszych dostawców
  - b) rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług,
5. okoliczności, w których:
  - a) aktualizujemy dane adresowe i rejestrowe banku (np. wysokość kapitału zakładowego),
  - b) wprowadzamy nową lub zmieniamy dotychczasową nazwę marketingową naszych usług i produktów lub usług i produktów, które oferujemy wspólnie z naszymi partnerami,
  - c) zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z produktów lub usług,
  - d) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień,
  - e) poprawiamy błędy literowe, ortograficzne, interpunkcyjne,
  - f) łączymy lub rozdzielamy nasze regulaminy,
  - g) zmieniamy język, styl, czcionkę, formę lub grafikę regulaminu.
2. Jak i kiedy prześlemy informację o zmianie regulaminu?
  1. Informację o zmianach regulaminu prześlemy:
    - a) elektronicznie (komunikat w systemie transakcyjnym, e-mail lub SMS) lub pisemnie, a także
    - b) na naszej stronie internetowej.
  2. Wraz z informacją o zmianie regulaminu prześlemy jego nową wersję na trwałym nośniku. Po poinformowaniu o modyfikacji regulaminu zobowiązujemy się jej nie zmieniać i nie usuwać.
  3. Informację o zmianie regulaminu prześlemy nie później niż miesiąc przed datą wejścia w życie zmian.

4. Gdy aktualizujemy wysokość kapitału zakładowego banku to informację o tej zmianie w regulaminie prześlemy przez komunikat na naszej stronie internetowej po jej dokonaniu, tak szybko jak to będzie możliwe.

# mBank.pl

mBank z siedzibą w Warszawie (00-850) przy ul. Prostej 18 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000025237, NIP 5260215088 o kapitale zakładowym na dzień 1.01.2024 r. w wysokości 169 860 668 zł w całości opłaconym jest agentem ubezpieczeniowym.