

# Karta informacyjna

## Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym „Na dwa koła”

W Karcie Informacyjnej zawarte są najważniejsze informacje o umowie „Na dwa koła” ubezpieczenie roweru lub hulajnogi w zakresie Pomocy Assistance, Zdarzeń losowych, Odpowiedzialności cywilnej i Następstw Nieszczęśliwych wypadków w Nationale-Nederlanden. Karta Informacyjna nie jest elementem umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym. Karta Informacyjna została przygotowana przez ING Bank Śląski S.A. we współpracy z Nationale-Nederlanden Towarzystwem Ubezpieczeń S.A. i ma za zadanie pokazać kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz pomóc w zrozumieniu cech produktu.

Decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, przede wszystkim z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu. Umowa ubezpieczenia „Na dwa koła” zawierana jest na podstawie „Na dwa koła” Ogólnych warunków ubezpieczenia roweru lub hulajnogi w zakresie Pomocy Assistance, Zdarzeń losowych, Odpowiedzialności cywilnej i Następstw Nieszczęśliwych wypadków w Nationale-Nederlanden (dalej: OWU).

Jeśli informacje dotyczące produktu ubezpieczeniowego zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub Karcie Informacyjnej są dla Państwa niejasne, albo istnieją wątpliwości, czy produkt jest dla Państwa odpowiedni, prosimy o kontakt z infolinią Nationale-Nederlanden, a nasi konsultanci udzielą Państwu pomocy.

### ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ (UBEZPIECZYCIEL)

**Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**  
(dalej: Nationale-Nederlanden).

### AGENT UBEZPIECZENIOWY

Przy zawieraniu umów ubezpieczenia z Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., w tym umów zawieranych za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pośredniczy Agent ubezpieczeniowy **ING Bank Śląski S.A.** z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym zarejestrowanym i opłaconym w wysokości 130 100 000 zł, NIP: 634-013-54-75, nr Agenta RAU 11171261/A.

Treść Pełnomocnictw udzielonych Agentowi Ubezpieczeniowemu przez Zakłady Ubezpieczeń umieszczona jest na stronie internetowej banku: [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl), w zakładce Ubezpieczenia. Adres strony internetowej, na której dostępny jest rejestr pośredników ubezpieczeniowych: [https://au.knf.gov.pl/Au\\_online/faces/szukajAgentu.xhtml](https://au.knf.gov.pl/Au_online/faces/szukajAgentu.xhtml)

W celu sprawdzenia wpisu do rejestru należy:  
- w polu „Numer Agenta” wpisać: 11171261/A  
- w polu „Nazwa Agenta” wpisać: ING  
a następnie wcisnąć przycisk „Wyślij zapytanie”.

ING Bank Śląski S.A. działa na rzecz następujących zakładów ubezpieczeń: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., PZU Życie SA, PZU SA, Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

W związku zawarciem umowy ubezpieczenia, Agent ubezpieczeniowy otrzymuje prowizję uwzględnioną w składce ubezpieczeniowej.

### WŁAŚCICIEL POLISY/UBEZPIECZONY

Osoba fizyczna mająca ukończone 18 lat, posiadająca zdolność do czynności prawnych, zawierająca Umowę i zobowiązana do opłacenia składki. Właściciel polisy jest jednocześnie Ubezpieczonym.

## TYP UMOWY UBEZPIECZENIA

Indywidualna umowa ubezpieczenia (Dział II, grupa 1, 3, 8, 9, 10, 13, 18) Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

**„Na dwa koła” umowa ubezpieczenia roweru lub hulajnogi w zakresie Pomocy Assistance, Zdarzeń losowych, Odpowiedzialności cywilnej i Następstw Nieszczęśliwych wypadków w Nationale-Nederlanden.**

Zakres ubezpieczenia opisany jest szczegółowo w ogólnych warunkach ubezpieczenia w Rozdziale II OWU.

Na etapie zawierania Umowy Właściciel polisy dokonuje wyboru zakresu ochrony ubezpieczeniowej, który zawiera:

### 1) Pomoc Assistance wraz z ubezpieczeniem od Zdarzeń losowych.

ZDARZENIE	RODZAJ ŚWIADCZENIA	LIMIT NA ZDARZENIE
Awaria (min 5 km od miejsca pobytu Ubezpieczonego) lub Zdarzenie losowe	Naprawa Pojazdu na miejscu zdarzenia	2 x 500 zł
	Transport Pojazdu z miejsca zdarzenia do wskazanego miejsca lub do najbliższego serwisu	2 x 500 zł
	Transport Ubezpieczonego lub Użytkownika pojazdu	1 x 100 km, nie więcej niż 500 zł
	Zwrot kosztów naprawy w przypadku braku możliwości naprawy na miejscu zdarzenia	1 x 500 zł
Wypadek	Transport medyczny	1 x 1 000 zł (łączy limit w ramach jednego wypadku)
	Wizyta lekarza	
	Wizyta pielęgniarki	
	Organizacja wizyty u lekarza specjalisty	Tylko organizacja bez limitu
Organizacja rehabilitacji		
Na życzenie Ubezpieczonego	Infolinia dot. serwisów i sklepów sportowych	Informacje bez limitu
	Informacje o imprezach i rajdach rowerowych	
	Rezerwacja biletów i organizacja transportu Ubezpieczonego wraz z rowerem środkami lokomocji (autobus, pociąg, samolot)	

W zakresie ubezpieczenia od Zdarzeń losowych ochroną objęte są następujące ryzyka: Kradzież z pokonaniem zabezpieczeń, Lawina, Osunięcie się ziemi, Powódź, Pożar, Rabunek, Trzęsienie ziemi, Uderzenie pioruna, Upadek drzewa lub innych przedmiotów, Upadek statku powietrznego, Wybuch (eksplozja, implozja), Wypadek, Zalanie, Zapadanie się ziemi.

W ramach ubezpieczenia Pojazdu od Zdarzeń losowych ochroną objęta jest Szkada spowodowana Zdarzeniami losowymi, przy czym w przypadku Kradzieży z pokonaniem zabezpieczeń lub Rabunku Nationale-Nederlanden wypłaci odszkodowanie tylko w przypadku utraty całego Pojazdu a nie poszczególnych części.

W przypadku zakupu dodatkowego ubezpieczenia Wyposażenia ochroną objęte są Szkody w Wyposażeniu spowodowane następującymi Zdarzeniami losowymi: Lawina, Osunięcie się ziemi, Powódź, Pożar, Trzęsienie ziemi, Upadek drzewa lub innych przedmiotów, Uderzenie pioruna, Upadek statku powietrznego, Wybuch (eksplozja, implozja), Wypadek, Zalanie, Zapadanie się ziemi.

W przypadku Kradzieży z pokonaniem zabezpieczeń oraz Rabunku, zostanie dokonana wypłata odszkodowania za Wyposażenie tylko w sytuacji utraty całego Pojazdu wraz z Wyposażeniem.

### 2) Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych wypadków (zwane dalej NNW)

Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje będącą wynikiem Nieszczęśliwego wypadku śmierć oraz następujące, rozpoznane przez lekarza uszkodzenia ciała Ubezpieczonego: Złamania, Zwichnięcia, Rany wymagające szycia, Urazy, Groźne urazy.

### 3) Ubezpieczenie Odpowiedzialności cywilnej (zwane dalej OC)

Ochroną ubezpieczeniową objęta jest Odpowiedzialność cywilna Ubezpieczonego powstała w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego oraz wynikająca z posiadania i użytkowania Pojazdu, wskutek których Osoba trzecia doznała Szkody.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

- Składka opłacana jest drogą elektroniczną w formie szybkiej płatności poprzez wygenerowany do tego celu link (pay-by-link) umożliwiający dokonanie płatności przelewem, za pomocą karty płatniczej lub innego rodzaju usług płatniczych.
- Składka opłacana jest przez Właściciela polisy, jednorazowo w złotych polskich, przed dniem rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej.
- Za dzień opłacenia składki przyjmuje się dzień jej wpływu na konto Nationale-Nederlanden.

## OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Umowa ubezpieczenia jest zawierana na warunkach obowiązujących w dniu złożenia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, na potwierdzony w Polisie okres ubezpieczenia trwający w zależności od wyboru Właściciela polisy 6 miesięcy lub jeden rok.

## Początek ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż następnego dnia od dnia zawarcia Umowy i opłacenia składki.

## Koniec ochrony ubezpieczeniowej

Ochrona ubezpieczeniowa kończy się:

- 1) z upływem okresu, na jaki została zawarta umowa, chyba że zostanie wznowiona na kolejny okres ubezpieczenia,
- 2) z dniem, w którym zostało złożone oświadczenie o odstąpieniu od Umowy,
- 3) z dniem, w którym zostało złożone oświadczenie o rozwiązaniu Umowy na skutek jej wypowiedzenia przez Właściciela polisy (dotyczy tylko ubezpieczenia NNW),
- 4) z dniem rozwiązania Umowy na skutek jej wypowiedzenia przez Nationale-Nederlanden,
- 5) z dniem śmierci Ubezpieczonego (dotyczy ubezpieczenia OC i NNW),
- 6) z dniem zbycia Pojazdu (dotyczy Pomocy Assistance wraz z ubezpieczeniem od Zdarzeń losowych),
- 7) z dniem kradzieży Pojazdu oraz Wyposażenia (dotyczy Pomocy Assistance wraz z ubezpieczeniem od Zdarzeń losowych),
- 8) z chwilą ustania ochrony wskutek wypłaty odszkodowania za Szkodę całkowitą, (dotyczy Pomocy Assistance wraz z ubezpieczeniem od Zdarzeń losowych),
- 9) z chwilą wyczerpania limitów świadczeń (dotyczy Pomocy Assistance), sumy ubezpieczenia (dotyczy ubezpieczenia od Zdarzeń losowych i śmierci w wyniku Nieszczęśliwego wypadku), albo odpowiednio sumy gwarancyjnej (dotyczy ubezpieczenia Odpowiedzialności cywilnej)

w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.

## ŚWIADCZENIA

1. Wysokość Szkody ustalana jest według wartości odtworzeniowej z dnia powstania Szkody.
2. Odszkodowanie wypłaca się w złotych polskich w kwocie odpowiadającej wysokości Szkody, przy czym odszkodowanie nie może być wyższe niż suma ubezpieczenia lub suma gwarancyjna ustalona w Polisie. Przeliczenie na złote kosztów poniesionych lub wycenionych w walutach obcych następuje według kursu średniego walut obcych ustalonego przez NBP w dniu powstania Szkody.
3. Koszt naprawy Pojazdu lub Wyposażenia może być ustalony na podstawie:
  - 1) kalkulacji kosztów sporządzonej przez Nationale-Nederlanden,
  - 2) kosztorysu ofertowego przedstawionego przez Właściciela polisy,
  - 3) rachunków lub faktur (wraz z kosztorysem powykonawczym lub specyfikacją techniczną), za zgodą Nationale-Nederlanden.

Kosztorys ofertowy, rachunki, faktury za koszty naprawy powinny odpowiadać zakresowi napraw przyjętych w protokole Szkody i podlegają weryfikacji przez Nationale-Nederlanden w zakresie zgodności ze stanem faktycznym: wysokości poniesionych kosztów, modelu i marki ubezpieczonego Pojazdu oraz

Wyposażenia (o ile jest objęte ochroną), zakresu robót i użytych materiałów.

4. Wysokość Szkody ustala się z uwzględnieniem średnich cen rynkowych części o takich samych parametrach oraz średnich kosztach usług.
5. Jeśli części nie są już produkowane lub dostępne to odszkodowanie ustala się na podstawie średnich cen części o analogicznych parametrach.
6. W przypadku Szkody całkowitej albo utraty Pojazdu wraz z Wyposażeniem wypłaca się odszkodowanie w wysokości sumy ubezpieczenia Pojazdu wraz z Wyposażeniem (o ile jest objęte ochroną), pomniejszoną o wcześniejsze wypłaty odszkodowania.
7. Za Szkodę całkowitą przyjmuje się uszkodzenie Pojazdu oraz Wyposażenia w przypadku gdy koszty naprawy są ekonomicznie nieuzasadnione tj. kiedy kosztorys naprawy przekracza 80% wartości Pojazdu oraz Wyposażenia (o ile jest objęte ochroną).
8. Nationale-Nederlanden może wymagać oględzin Pojazdu oraz Wyposażenia w trakcie naprawy lub po jej zakończeniu.
9. Przy ustalaniu wysokości Szkody nie uwzględnia się:
  - 1) wartości zabytkowej, kolekcjonerskiej,
  - 2) wartości autorskiej, naukowej, intelektualnej lub osobistych upodobań,
  - 3) kosztów naprawy przewyższających cenę zakupu lub kosztów wytworzenia.
10. Wysokość odszkodowania nie może przekroczyć wartości Szkody i odszkodowań uzyskanych z innych podobnych ubezpieczeń.
11. Jeżeli Właściciel polisy przed zawarciem Umowy podał nieprawdziwe informacje dotyczące przedmiotu ubezpieczenia tj. rodzaju, marki, modelu, wartości lub daty zakupu Pojazdu, które to dane mają wpływ na ryzyko ubezpieczeniowe, Nationale-Nederlanden może zmniejszyć wysokość odszkodowania o część, o którą ryzyko ubezpieczeniowe uległo zwiększeniu na skutek podania nieprawdziwych danych przez Właściciela polisy.
12. Jeżeli po wypłacie odszkodowania Ubezpieczony odzyskał utracony Pojazd lub Wyposażenie Nationale-Nederlanden może zażądać od Ubezpieczonego zwrotu wypłaconego za te przedmioty odszkodowania albo przeniesienia praw do tych przedmiotów na Nationale-Nederlanden lub wskazany przez Nationale-Nederlanden podmiot.
13. Jeżeli po wypłacie odszkodowania za wcześniej zaistniałą Szkodę, jednak przed naprawieniem uszkodzonego Pojazdu, wystąpiła kolejna Szkodą w tym samym Pojeździe, wypłata odszkodowania nie będzie uwzględniała wcześniejszych uszkodzeń.
14. W ubezpieczeniu OC w przypadku braku technicznej możliwości naprawy przedmiotu Szkody lub w przypadku braku możliwości udokumentowania wartości lub kiedy wartość naprawy przewyższa wartość przedmiotu Szkody, odszkodowanie wyliczane jest według wartości rzeczowej.

## OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Pełna lista ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się w rozdziale IV OWU.

Główne wyłączenia odpowiedzialności:

1. Nationale-Nederlanden nie udzieli Pomocy Assistance i nie wypłaci odszkodowania ani świadczenia, jeśli Szkoda:
  - a) została wyrządzona umyślnie lub w celu wyłudzenia odszkodowania przez Właściciela polisy, Użytkownika pojazdu, Osobę bliską lub przez inne osoby działające na ich zlecenie;
  - b) zaszła w związku z pozostawaniem przez Ubezpieczonego, Użytkownika pojazdu lub Osób bliskich w stanie nietrzeźwości, pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, z wyjątkiem leków zażywanych w sposób zalecony przez lekarza;
  - c) powstała poza granicami Polski;
  - d) powstała na skutek działań wojennych, stanu wojennego albo stanu wyjątkowego, a także udziału w strajkach, rozruchach, zamieszkach, akcjach protestacyjnych, blokadach dróg, aktach terroryzmu lub sabotażu;
  - e) powstała w związku z popełnieniem lub usiłowaniem popełnienia przez Ubezpieczonego, Użytkownika pojazdu lub Osób bliskich czynu zabronionego, przestępstwa, samobójstwa lub dokonania umyślnego samouszkodzenia ciała;
  - f) powstała w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zarobkowej albo w związku z wykonywaniem zawodu przez Ubezpieczonego lub Użytkownika pojazdu; powstała podczas uprawiania sportów ekstremalnych takich jak: akrobacje rowerowe, kolarstwo artystyczne, downhill, freeride, kolarstwo górskie, BMX, MTB, cyklotrial, kolarstwo przełajowe, scating, freestyle scootering, jumping scootering a także abseiling, baloniarstwo, BASE jumping, motocross, paralotniarstwo, parkour, skateboarding, skoki i loty narciarskie, sky surfing, spadochroniarstwo, sporty lotnicze, sporty motorowodne, sporty uprawiane na rzekach górskich, szybownictwo, uczestnictwo w rajdach/wyścigach samochodowych i motorowych, jazdę na nartach lub snowboardzie poza wyznaczonymi trasami, żeglowanie ze spadochronem, sporty walki;
  - g) powstała podczas uprawiania sportów wyczynowych, to jest podczas formy uprawiania sportu mającej na celu uzyskanie maksymalnych wyników sportowych przez osoby będące członkami klubów, związków i organizacji sportowych oraz podczas sportów wykonywanych w celach zarobkowych;
  - h) powstała w następstwie użytkowania Pojazdu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
  - i) powstała w wyświetlaczach lub ekranach i dotyczy stłuczenia, pęknięcia sprzętu elektronicznego.
2. Nationale-Nederlanden może odmówić wypłaty odszkodowania, jeżeli Ubezpieczony, nie przedstawi czytelnego dowodu zakupu (paragonu, faktury lub karty gwarancyjnej) Pojazdu lub Wyposażenia (o ile zostało objęte ochroną), jeżeli brak dowodu zakupu uniemożliwia ustalenie odpowiedzialności Nationale-Nederlanden lub wysokości odszkodowania.
3. Nationale-Nederlanden może zmniejszyć odszkodowanie lub świadczenie w części lub odmówić wypłaty, jeżeli Ubezpieczony z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa nie dopełni spoczywających na nim obowiązków (np. nie dokona zgłoszenia Szkoły we wskazanym terminie, o ile było to możliwe), jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia Szkoły lub uniemożliwiło ustalenie odpowiedzialności Nationale-Nederlanden, okoliczności i rozmiaru Szkoły czy wysokości odszkodowania.
4. Ponadto Nationale-Nederlanden nie dokona wypłaty odszkodowań i świadczeń (w tym świadczenia ubezpieczeniowego, częściowych wypłat, jak również kwot wypłacanych w związku z odstąpieniem od Umowy), które miałyby być realizowane na rzecz (lub w celu):
  - 1) osoby występującej na liście sankcyjnej;
  - 2) osoby zamieszkałej w krajach o nieakceptowalnym poziomie ryzyka (kraje UHRC), a także na rzecz podmiotów prowadzących swą działalność lub też posiadający swą siedzibę w jednym z krajów UHRC;
  - 3) organów rządowych, władz publicznych lub też ich agend (w tym także ambasad) krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
  - 4) osób lub podmiotów działających w imieniu i na rzecz organów rządowych krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
  - 5) podmiotu, niezależnie od miejsca lokalizacji lub siedziby, należącego lub kontrolowanego pośrednio lub bezpośrednio przez jedną z osób lub podmiotów wymienionych w pkt. 1) – 4).
  - 6) finansowania towarów lub usług pochodzących, sprowadzanych, przekazywanych, transportowanych, przeładowywanych do/z lub za pośrednictwem krajów UHRC.Przez kraje UHRC należy rozumieć kraje o nieakceptowalnym poziomie ryzyka, identyfikowane na podstawie wiarygodnych źródeł o charakterze publicznym, w tym w szczególności na podstawie raportów zawierających wyniki ewaluacji krajowych systemów przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu przeprowadzanych przez Komisję Unii Europejskiej oraz Grupę Specjalną do spraw Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy (FATF), rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie embarg handlowych nakładanych na kraje łamiące prawa człowieka. Lista krajów UHRC może ulegać zmianie w związku ze zmianą kwalifikacji dokonaną przez wskazane wyżej organizacje. Aktualna lista krajów UHRC dostępna jest na stronie [www.nn.pl/uhrc](http://www.nn.pl/uhrc).

## ODSTĄPIENIE/ WYPOWIEDZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA

### Odstąpienie od umowy

1. Odstąpienie od Umowy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Właściciela polisy, złożonego do Nationale-Nederlanden w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy. Za formę pisemną uważa się również wysłanie e-mail.
2. W przypadku zawarcia Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość termin 30-dniowy biegnie od dnia poinformowania Właściciela polisy o zawarciu Umowy albo od dnia otrzymania dokumentu przekazywanego Ubezpieczonemu zgodnie z wymogiem art. 39 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w procesie zawierania Umowy na odległość (OWU), na papierze lub innym trwałym nośniku, jeżeli jest to termin późniejszy.
3. Nationale-Nederlanden zwraca kwotę wpłaconej składki pomniejszoną o składkę za wykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej na wskazany przez Właściciela polisy rachunek bankowy w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

### Wypowiedzenie umowy

1. Jeżeli Umowa zawarta jest na czas określony, Nationale-Nederlanden może ją wypowiedzieć, z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia, jedynie w przypadkach wskazanych w ustawie, a także z następujących ważnych powodów:
  - 1) jeżeli po zawarciu Umowy Nationale-Nederlanden otrzymało informację o naruszeniu przez Właściciela polisy obowiązków,
  - 2) jeżeli po zawarciu Umowy okaże się, że Właściciel polisy podał niezgodne z prawdą informacje, o które Nationale-Nederlanden pytało przed zawarciem Umowy,
  - 3) jeżeli Właściciel polisy lub Użytkownik pojazdu nie wyrazi zgody na dokonanie oględzin przedmiotu ubezpieczenia (Pojazdu lub Wyposażenia o ile jest objęte ochroną) lub utrudnia dokonania tych oględzin.
2. Właściciel polisy w każdym momencie może wypowiedzieć Umowę w zakresie NNW, składając pisemny wniosek do Nationale-Nederlanden. Umowa zostanie rozwiązana z dniem wpłynięcia wniosku do Nationale-Nederlanden.

## ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

1. W przypadku potrzeby skorzystania z **Pomocy Assistance** zgłoszenia można dokonać telefonicznie pod numer **+48 22 264 51 40**.
2. **Zgłoszenia Szkody** (w zakresie ubezpieczenia od Zdarzeń losowych, Odpowiedzialności cywilnej oraz Następstw Nieszczęśliwych wypadków) można dokonać poprzez wypełnienie wniosku na stronie [www.nn.pl](http://www.nn.pl), lub telefonicznie pod numerami: **+48 22 522 71 24** lub **801 20 30 40**.

## REKLAMACJE SKŁADANE DO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

### Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Reklamację tj. zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Nationale-Nederlanden może złożyć: Właściciel polisy, Ubezpieczony lub osoba uprawniona z Umowy:

- 1) w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden, lub przesyłką pocztową przesłaną na adres siedziby Nationale-Nederlanden (ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa),
- 2) ustnie – telefonicznie (pod numerem telefonu 801 20 30 40 lub 22 522 71 24) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden,
- 3) w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden ([www.nn.pl](http://www.nn.pl)).

Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej Nationale-Nederlanden informuje osobę zgłaszającą reklamację o przyczynie opóźnienia, wskazuje okoliczności potrzebne do rozpatrzenia reklamacji i określa przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni, licząc od dnia otrzymania reklamacji.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej (list) lub w formie innego trwałego nośnika informacji i jest przekazywana przesyłką pocztową wysłaną na wskazany Towarzystwu Ubezpieczeń przez zgłaszającego reklamację adres do korespondencji. Odpowiedź na reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną na wniosek osoby zgłaszającej reklamację i przesyłana jest na podany adres poczty elektronicznej.

## REKLAMACJE SKŁADANE DO AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO

### Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Reklamacje w zakresie nie związanym z ochroną ubezpieczeniową, dotyczące np.:

- obsługi przez Osobę Wykonującą Czynności Agencyjne (w tym obsługi telefonicznej na infolinii Banku,
- niewysłanej lub błędnie wysłanej korespondencji (jeżeli korespondencja jest wysyłana przez Agenta ubezpieczeniowego),
- braku realizacji dyspozycji Klienta złożonej do Agenta ubezpieczeniowego,
- płatności składek ubezpieczeniowych realizowanych z konta bankowego Klienta,

- procesu sprzedaży ubezpieczenia,
- braku zawarcia umowy ubezpieczenia, jeżeli do niezawarcia umowy ubezpieczenia doszło na skutek błędu u Agenta Ubezpieczeniowego
- zwrotu składek w przypadkach przewidzianych w OWU,

powinny być kierowane do Agenta Ubezpieczeniowego.

Można je składać:

- w formie elektronicznej:
  - poprzez system bankowości internetowej;
  - poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie Banku [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl);
- ustnie (do protokołu lub pracownik przyjmujący Reklamację jest zobowiązany do sporządzenia notatki służbowej bezpośrednio w Rejestrze Reklamacji:
  - telefonicznie (od poniedziałku do piątku w godz. od 08:00 do 19:00), pod numerem: **0 800 163 012** – dla telefonów stacjonarnych (numer bezpłatny); **(32) 357 00 62** – dla telefonów stacjonarnych i komórkowych;
  - osobiście w placówce Banku;

Agent Ubezpieczeniowy udziela odpowiedzi na reklamację najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W trakcie rozpatrywania reklamacji Agent Ubezpieczeniowy może poprosić zgłaszającego reklamację o dodatkowe informacje lub dokumenty. W uzasadnionych przypadkach czas rozpatrywania reklamacji może się wydłużyć – nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Agenta Ubezpieczeniowego. W takiej sytuacji Agent Ubezpieczeniowy poinformuje o tym zgłaszającego reklamację i poda przyczynę opóźnienia.

Zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Agenta Ubezpieczeniowego obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

W przypadku, gdy do Agenta Ubezpieczeniowego wpłynie reklamacja, której rozpatrzenie leży po stronie Zakładu Ubezpieczeń, zostanie ona przekazana do Zakładu Ubezpieczeń w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty otrzymania reklamacji). Agent Ubezpieczeniowy poinformuje o tym osobę zgłaszającą reklamację.

## INFORMACJE DODATKOWE

Językiem stosowanym w relacjach z Właścicielem polisy jest język polski.

W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Właściciel polisy, Ubezpieczony, lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

W rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy, który prowadzi stronę internetową: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

Zgodnie z dyspozycją Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. Nationale-Nederlanden dla procesu sprzedaży przez internet wskazuje łącze elektroniczne do platformy ODR <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

Umowa ubezpieczenia zawarta na podstawie OWU podlega przepisom prawa polskiego, które jest prawem właściwym dla zawarcia oraz wykonywania Umowy. W przypadkach nieuregulowanych OWU zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Właściciela polisy, Ubezpieczonego, osoby uprawnionej z Umowy, spadkobiercy Ubezpieczonego, spadkobiercy osoby uprawnionej z Umowy. Nationale-Nederlanden może wytoczyć powództwo jedynie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego, czyli Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy.