

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa:
  - a) rodzaj, zakres i warunki techniczne świadczenia przez Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej [www.nn.pl](http://www.nn.pl)
  - b) warunki składania i wypełniania Formularza elektronicznego celem przedstawienia oferty i zawarcia Umów za pośrednictwem Serwisu NN,
  - c) zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
  - a) Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
  - b) Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
  - c) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwana dalej Ustawą o świadczeniu usług,
  - d) Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej ustawą ubezpieczeniową,
  - e) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
  - f) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) („RODO”).
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl). [www.nn.pl](http://www.nn.pl) lub poprzez system bankowości internetowej.
4. Językiem stosowanym w relacjach wynikających z niniejszego Regulaminu jest język polski.
5. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wynikać z Usługi jest sąd właściwy dla siedziby Nationale-Nederlanden lub miejsca zamieszkania Użytkownika.
6. Nationale-Nederlanden przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

## II. Definicje

1. **Nationale-Nederlanden** – Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-342), przy ul. Topiel 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000647311, NIP: 5252685595; kapitał zakładowy w wysokości 19 500 000,00 zł, wpłacony w całości, działającej na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministerstwo Finansów.
2. **Aplikacja Mobilna** – aplikacja instalowana na urządzeniu mobilne (wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do internetu, integrujące w sobie funkcje komputera i/lub telefonu komórkowego), którą Bank udostępnia Użytkownikowi. Umożliwia ona dostęp do Systemu bankowości internetowej. Aplikacja mobilna może być dostępna w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi.
3. **Administrator danych osobowych** – zgodnie z art. 4 pkt 7) Rozporządzenia 2016/679 jest to podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych. Administratorem danych osobowych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną jest Nationale-Nederlanden. Administratorem danych osobowych jest Nationale-Nederlanden.
4. **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna
5. **Dokument ubezpieczenia** – dokument:
  - a) potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia (polisa),
  - b) wystawiony przez Nationale-Nederlanden w czasie trwania Umowy ubezpieczenia, potwierdzający istotne postanowienia tej Umowy ubezpieczenia.
6. **OWU** – Ogólne warunki ubezpieczenia oferowane przez Nationale-Nederlanden.
7. **Wniosek** – elektroniczny formularz dostępny w Systemie bankowości internetowej lub w Serwisie NN wypełniony przez Użytkownika, zawierający informacje, o które Nationale-Nederlanden zapytało w celu zawarcia Umowy ubezpieczenia.
8. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.)
9. **Propozycja** – indywidualna oferta ubezpieczeniowa Nationale-Nederlanden skierowana do Użytkownika,

stworzona w oparciu o dane podane przez Użytkownika;

10. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną” w ramach Serwisu NN.
11. **Serwis NN** – zorganizowana platforma informatyczna podłączona do sieci Internet, przygotowana i udostępniona przez Nationale-Nederlanden, umożliwiającą Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez Nationale-Nederlanden, w celu przedstawienia Użytkownikowi Propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, dostępny dla Użytkownika poprzez System bankowości internetowej oraz za pomocą Aplikacji mobilnej na podstawie odrębnej umowy z Bankiem, Serwis umożliwia, przekazywanie na wskazany adres poczty elektronicznej informacji i dokumentów związanych z procesem przedstawienia oferty i zawarcia Umowy ubezpieczenia.
12. **System bankowości internetowej** – usługa elektroniczna Banku, która związana jest ze świadczeniem usług finansowych w tym składania wniosków o zawarcie umowy ubezpieczenia lub zawierania umów ubezpieczenia, oferowanych lub wykonywanych przez Bank na odległość, w tym ze składaniem dyspozycji. System bankowości internetowej przeznaczony jest wyłącznie dla jego użytkowników i dostępny poprzez urządzenie z przeglądarką internetową i łącza internetowe. Może on występować w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi.
13. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonywanie czynności polegających na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
14. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana przez Użytkownika z Nationale-Nederlanden poprzez system bankowości internetowej.
15. **Użytkownik** – osoba która zawarła z ING Bankiem Śląskim S.A. umowę o korzystanie z systemów bankowości elektronicznej, i która na tej podstawie jest uprawniona/y do korzystania z usług systemu bankowości internetowej oraz Aplikacji Mobilnej Banku.
16. **Usługa** – funkcjonalność Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej umożliwiająca Użytkownikowi zapoznanie się z ofertą Nationale-Nederlanden, złożenie Wniosku, otrzymanie Propozycji oraz zawarcie Umowy ubezpieczenia i dostarczenie dokumentów potwierdzających jej zawarcie.
17. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, do której zawarcia dochodzi poprzez akceptację niniejszego regulaminu i rozpoczęcie korzystania z Usługi, na mocy, której Nationale-Nederlanden świadczy usługi drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika.

### III. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu, Nationale-Nederlanden świadczy – bezpośrednio lub za pośrednictwem Banku jako Agentu ubezpieczeniowego Nationale-Nederlanden – drogą elektroniczną Usługi umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej w celu złożenia Wniosku na zasadach określonych w Regulaminie. Użytkownik ma możliwość w każdym czasie zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, który dostępny jest na stronie [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl), [www.nn.pl](http://www.nn.pl) lub poprzez System bankowości internetowej. Akceptacja Regulaminu w trakcie korzystania z Usługi przy użyciu Systemu bankowości internetowej jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie Usługi bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Jeżeli po zapoznaniu się z Regulaminem Użytkownik kontynuuje korzystanie z Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej, to akceptacja regulaminu może być wyrażona w sposób wyraźny poprzez potwierdzenie przez Użytkownika tego faktu za pomocą zaznaczenia odpowiedniego pola wyboru zamieszczonego na Wniosku.
2. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usługi określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej Usługi, a także okoliczności faktyczne.
4. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu NN umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w Systemie bankowości internetowej rozwiązuje się zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie świadczenie usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.
6. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie przez Użytkownika w zakresie korzystania z Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej i działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie NN.
7. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z Usług oferowanych z wykorzystaniem Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej.
8. Koszty połączenia z Serwisem NN lub Systemu bankowości internetowej ponosi Użytkownik, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
9. Użytkownik nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi.

#### IV. Warunki techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu NN wymagana jest przeglądarka Internet Explorer od wersji 11 lub wyższej, Microsoft Edge, Chrome 34 lub wyższej, FireFox 29 lub wyższej.
2. W Serwisie NN mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS.
3. Strona zawiera dokumenty PDF, których otwarcie wymaga zainstalowania odpowiedniej aplikacji. Do ich podglądu zalecamy darmowy program Adobe® Reader, który można pobrać ze strony [www.adobe.com](http://www.adobe.com).
4. Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Dane przesyłane przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
6. Zamknięcie przeglądarki Użytkownika może spowodować usunięcie danych przesłanych do Serwisu NN. Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce Użytkownika.

#### V. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. W ramach Systemu bankowości internetowej Nationale-Nederlanden lub Bank jako Agent ubezpieczeniowy Nationale-Nederlanden udostępnia Użytkownikowi elektroniczny formularz, pozwalający na zawarcie Umowy Ubezpieczenia.
2. Wyliczenie składki ubezpieczeniowej odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych na elektronicznym formularzu w Serwisie NN lub w Systemie bankowości internetowej. Wysokość składki ubezpieczeniowej obliczana jest na podstawie danych podanych przez Użytkownika oraz taryfy stawek składki ubezpieczeniowej obowiązującej w dniu wysłania Wniosku z uwzględnieniem aktualnych promocji.
3. Na podstawie danych podanych przez Użytkownika Nationale-Nederlanden lub Bank będący Agentem ubezpieczeniowym Nationale-Nederlanden przygotowuje Propozycję ubezpieczenia. Propozycja zawarcia umowy ubezpieczenia składana przez Nationale-Nederlanden Użytkownikowi, dostępna jest za pośrednictwem Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej lub przekazywana na adres email wskazany przez Użytkownika podczas wypełniania Wniosku lub w inny sposób.
4. Użytkownik może zaakceptować przedstawione przez Nationale-Nederlanden warunki poprzez wprowadzenie danych wymaganych do zawarcia umowy ubezpieczenia.
5. Ostateczne zaakceptowanie treści Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i niniejszego Regulaminu wraz z opłaceniem składki kończy proces zawierania umowy ubezpieczenia.
6. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje z chwilą opłacenia składki przez Właściciela polisy pod warunkiem, że ani Właściciel polisy ani Ubezpieczony nie znajduje się na jakiegokolwiek liście osób objętych

- sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (listy sankcyjne). W przypadku zidentyfikowania, że Właściciel polisy lub Ubezpieczony znajduje się na liście sankcyjnej, Nationale-Nederlanden poinformuje w ciągu 10 dni od wystawienia polisy o tym, że umowa nie została zawarta a wystawiona polisa jest nieważna. W przypadku, gdy ani Właściciel polisy ani Ubezpieczony nie występuje na listach sankcyjnych umowa ubezpieczenia będzie obowiązywała od dnia wystawienia polisy. Zapłata przez Użytkownika składki ubezpieczeniowej możliwa jest poprzez pay-by-link umożliwiającą dokonanie płatności przelewem, za pomocą karty płatniczej lub innego rodzaju usług płatniczych.
7. Zgodnie z OWU ochrona ubezpieczeniowa zaczyna się od dnia wskazanego w Dokumencie ubezpieczenia.
  8. Jeżeli na podstawie przekazanych przez Użytkownika w elektronicznym formularzu informacji nie jest możliwe zawarcie Umowy ubezpieczenia w Serwisie NN lub za pośrednictwem Systemu bankowości internetowej, Nationale-Nederlanden lub Bank jako Agent, powiadomi Użytkownika o braku możliwości przedstawienia oferty, zakończenia wypełniania Wniosku i zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej.
  9. Wszelkie warunki zawartej umowy ubezpieczenia regulowane są przez OWU.
  10. Użytkownik zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane. Dane podawane przez Użytkownika powinny być aktualne i zgodne z prawdą.

#### VI. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika oraz ubezpieczonego, przetwarzanych w związku ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną jest Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-342), przy ul. Topiel 12.
2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą Umową ubezpieczenia. Pełne informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w OWU w Rozdziale Informacja o przetwarzaniu danych osobowych.
3. Nationale-Nederlanden zapobiega pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych Użytkownika i ubezpieczonego przesyłanych drogą elektroniczną poprzez zastosowanie bezpiecznego algorytmu kryptograficznego pomiędzy siecią publiczną a siecią informatyczną Nationale-Nederlanden.
4. Na podstawie art. 28 RODO Nationale-Nederlanden powierzyło przetwarzanie danych osobowych Użytkownika i ubezpieczonego innym podmiotom, których lista znajduje się w dodatkowych informacjach prawnych do Umowy ubezpieczenia.

#### VII. Reklamacje

1. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego jako Reklamację należy rozumieć – wystąpienie skierowane

do Nationale-Nederlanden przez jego Użytkownika, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Nationale-Nederlanden, natomiast jako Użytkownik traktowana jest osoba fizyczna będąca w roli ubezpieczającego lub ubezpieczonego.

2. Użytkownik może złożyć Reklamację:
  - a) w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden, lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Nationale-Nederlanden;
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden;
  - c) w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden.
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji przez podmiot rozpatrujący Reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, podmiot rozpatrujący Reklamację w informacji przekazywanej Użytkownikowi, który wystąpił z Reklamacją, określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację Użytkownikowi udzielana jest w postaci papierowej lub w postaci innego trwałego nośnika informacji i przekazywana przesyłką pocztową wysłaną na aktualny adres korespondencyjny Użytkownika, a w przypadku, gdy adres Użytkownik nie jest zarejestrowany w odpowiedniej bazie danych – na adres wskazany w Reklamacji.
6. Jeśli Użytkownik wnioskował o udzielenie odpowiedzi pocztą elektroniczną, odpowiedź przekazywana jest na aktualny adres poczty elektronicznej Użytkownika.

## VIII. Spory

1. W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Użytkownik może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego.
2. 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)
3. Zgodnie z dyspozycją Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. poniżej udostępniamy łącze elektroniczne do platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> która jest punktem dostępu dla konsumentów zainteresowanych pozasądowym rozstrzygnięciem sporów objętych powyższym rozporządzeniem.
4. W przypadku sporu dotyczącego zawartej umowy ubezpieczenia, 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 lub osoby uprawnionej 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 osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia. Nationale-Nederlanden może wytoczyć powództwo jedynie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego, czyli właściciela polisy, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy.

## IX. Ochrona praw własności intelektualnej

1. W związku z tym, że Serwis NN zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa autorskiego, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Korzystanie z treści chronionych prawem własności intelektualnej i rozporządzanie nimi, jeżeli nie jest związane z dozwolonym dla Użytkownika użytkowaniem osobistym nie jest dozwolone.
3. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu NN w dowolnym momencie.

## X. Postanowienia końcowe

1. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie. W przypadku zmiany Regulaminu jego udostępnienie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie [www.nn.pl](http://www.nn.pl), [www.ingbank.pl](http://www.ingbank.pl), lub poprzez System bankowości internetowej.
2. Nationale-Nederlanden nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych lub systemów zasilania, ani za błędy w transmisji danych wynikające z opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
3. Nationale-Nederlanden nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu NN oraz Systemu bankowości internetowej z przyczyn niezależnych od Nationale-Nederlanden. Ze względów bezpieczeństwa Nationale-Nederlanden ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu NN na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
4. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Nationale-Nederlanden nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem NN lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania Serwisu NN przez Użytkownika lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.

5. Nationale-Nederlanden nie ponosi żadnej odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu NN w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 07 stycznia 2020 r.