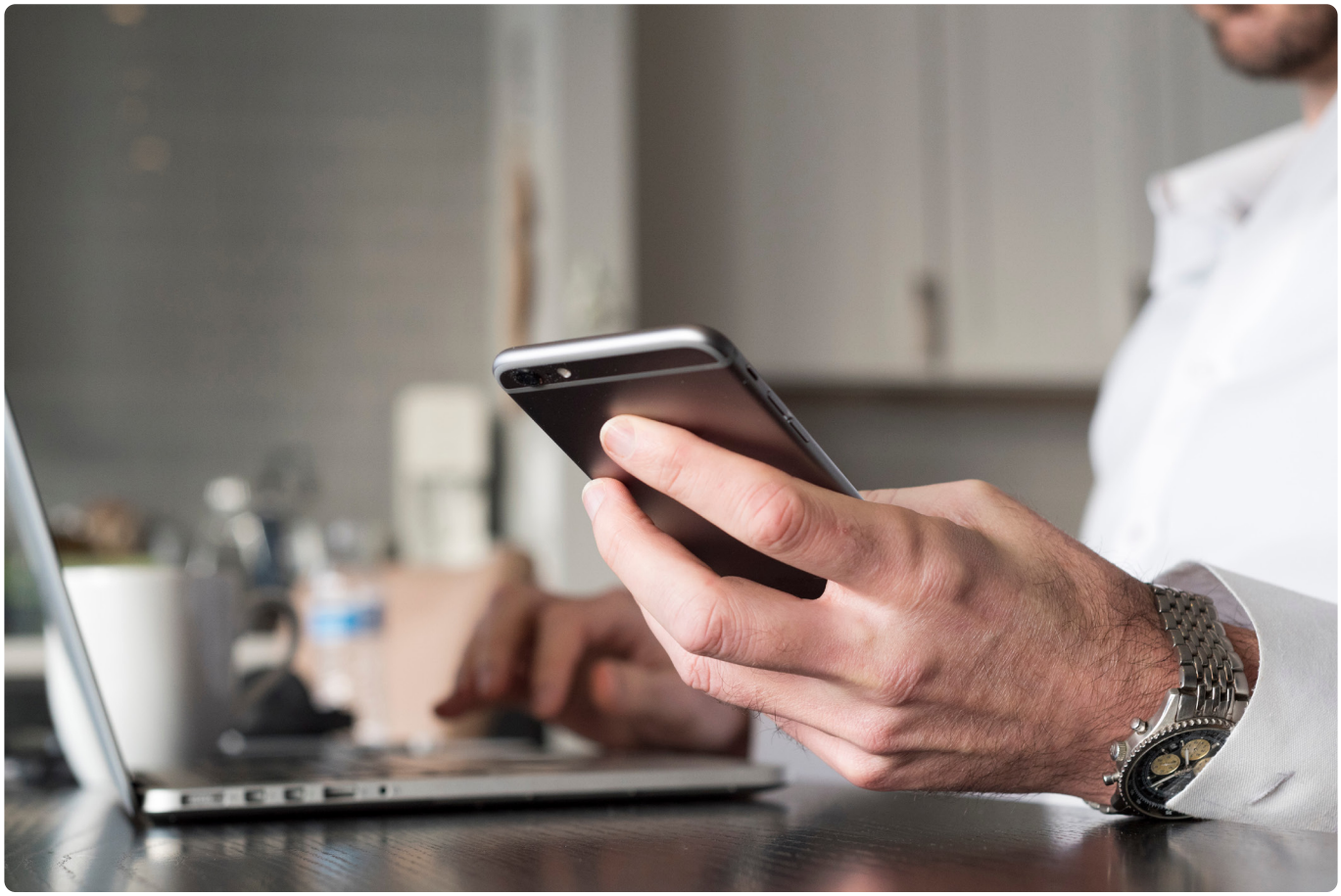
Regulamin Świadczenia usług drogą elektroniczną



nationale nederlanden

nationale nederlanden

Spis treści

Rozdział 1.
Słownik – jakich pojęć używamy w Regulaminie? 3

Rozdział 2.
Zasady Świadczenia usług drogą elektroniczną 4

Rozdział 3.
Warunki techniczne świadczenia Usług 4

Rozdział 4.
Zawarcie Umowy ubezpieczenia 4

Rozdział 5.
Ochrona danych osobowych 5

Rozdział 6.
Reklamacje 5

Rozdział 7.
Spory 5

Rozdział 8.
Ochrona praw własności intelektualnej 6

Rozdział 9.
Postanowienia końcowe 6

Rozdział 10.
Akty prawne 6

nationale nederlanden

Rozdział 1. Słownik – jakich pojęć używamy w Regulaminie?

Wszystkie zdefiniowane pojęcia oznaczyliśmy w tekście wielką literą.

1. **Administrator danych osobowych** – to My, czyli Nationale-Nederlanden.
2. **Aplikacja Mobilna** – aplikacja udostępniana przez Bank, instalowana na urządzenia mobilne (wielofunkcyjne urządzenie przenośne z dostępem do Internetu, które integrują w sobie funkcje komputera i/lub telefonu komórkowego). Umożliwia ona dostęp do Systemu bankowości internetowej. Aplikacja Mobilna może być dostępna w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi.
3. **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna.
4. **Dokument ubezpieczenia**:
   a) polisa, która potwierdza zawarcie z nami Umowy ubezpieczenia,
   b) dokument, który wystawiamy w czasie trwania Umowy ubezpieczenia. Potwierdza on istotne postanowienia tej Umowy ubezpieczenia.
5. **My** – czyli Nationale-Nederlanden. Nasze pełne dane: Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Nasz adres to ulica Topiel 12, 00-342Warszawa. Jesteśmy wpisani do Rejestru Przedsiębiorców, który prowadzony jest przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000647311. Nasz NIP to: 525-26-85-595, a Kapitał zakładowy wynosi 39 000 000 zł i został wpłacony w całości.
6. **OWU/Warunki** – Ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których zawierasz z nami Umowę ubezpieczenia.
7. **Portal Moje NN** – internetowy serwis dostępny pod adresem elektronicznym moje.nn.pl, do którego otrzymasz dostęp po rejestracji, zgodnie z jego regulaminem.
8. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
9. **Propozycja** – dokument, który przedstawimy Ci, zanim zawrzesz Umowę ubezpieczenia. Zawiera on informacje o warunkach ubezpieczenia, które proponujemy. Propozycję przygotowujemy w oparciu o informacje, które nam podasz.
10. **Regulamin** – to dokument, który właśnie czytasz. Opisujemy tu zasady, na jakich sprzedajemy nasze ubezpieczenia. Regulamin jest częścią umowy sprzedaży ubezpieczeń poprzez Serwis NN.
11. **Serwis NN** – platforma informatyczna, którą przygotowaliśmy i udostępniamy. Jest ona podłączona do Internetu. Możesz w tej platformie kupić nasze ubezpieczenia. Nasz Serwis NN jest dostępny dla Użytkownika poprzez udostępniane na podstawie odrębnej umowy przez Bank: System bankowości internetowej oraz Aplikację Mobilną.
12. **System bankowości internetowej** – usługa elektroniczna Banku, która jest związana ze świadczeniem usług finansowych. W systemie tym możesz składać dyspozycje i wnioski o zawarcie Umowy ubezpieczenia lub zawrzeć Umowy ubezpieczenia, które oferuje lub wykonuje Bank na odległość. System bankowości internetowej jest udostępniany przez Bank, jest przeznaczony 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** – czynności, które polegają na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Użytkownika. Są one wykonywane bez jednoczesnej fizycznej obecności stron. Dane te są transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
14. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną. Zawieramy ją, gdy zaakceptujesz Regulamin i zaczniesz korzystać z Usługi. Na podstawie tej Umowy, świadczymy Usługi drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika.
15. **Umowa ubezpieczenia** – umowa, którą zawierasz z nami poprzez Serwis NN lub System bankowości internetowej.
16. **Usługa** – funkcjonalność Serwisu NN, Systemu bankowości internetowej, Portalu Moje NN, która pozwala Ci zapoznać się z naszą ofertą i złożyć Wniosek. Pozwala też nam przesłać na Twój adres e-mail Propozycję, OWU/Warunki i inne dokumenty związane z Umową ubezpieczenia oraz doręczyć Ci polisę.
17. **Użytkownik** – to Ty, czyli osoba, która zawarła z ING Bankiem Śląskim S.A. umowę o korzystanie z Systemów bankowości elektronicznej lub Umowę z Nami. Na tej podstawie jesteś osobą uprawnioną do korzystania z Usług Systemu bankowości internetowej, Aplikacji Mobilnej Banku lub Serwisu NN.
18. **Wniosek** – elektroniczny formularz, który udostępniamy w Systemie bankowości internetowej lub w Serwisie NN, a Ty go wypełniasz. We Wniosku pytamy o informacje, które są niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

Rozdział 2. Zasady Świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Regulamin, określa:
   a) rodzaj, zakres i warunki techniczne Świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu NN lub Sytemu bankowości internetowej;
   b) warunki, na których składasz i wypełniasz Wniosek, abyśmy przedstawili Ci Propozycję i zawarli z Tobą Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu NN lub Sytemu bankowości internetowej;
   c) warunki, na których zawieramy i rozwiązujemy umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną,
   d) zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Na podstawie Regulaminu, Świadczymy usługi drogą elektroniczną. Robimy to bezpośrednio lub za pośrednictwem Banku jako naszego Agenta ubezpieczeniowego. Masz możliwość w każdym czasie zapoznać się z treścią Regulaminu, który udostępniamy na stronie www.ing.pl, www.nn.pl lub poprzez System bankowości internetowej. Jeżeli zapoznasz się z Regulaminem i dalej korzystasz z Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej, to ten Regulamin możesz zaakceptować poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola na Wniosku. Jeśli to zrobisz, będzie to równoznaczne z zawarciem Umowy bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
3. Jeśli chcesz kupić nasze ubezpieczenia on-line lub korzystać z innych funkcjonalności Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej przeczytaj i zaakceptuj Regulamin, a później przestrzegaj go.
4. Możesz 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.
5. W przypadku, gdy opuścisz strony Serwisu NN, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się. Nie musisz składać dodatkowych oświadczeń woli.
6. Nie możesz dostarczać do Serwisu NN lub Systemu bankowości internetowej treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym. Nie możesz także w Serwisie NN i Systemie bankowości internetowej podejmować działań sprzecznych z Regulaminem lub działań, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie NN.
7. Istnieje zagrożenie związane z korzystaniem z Usług drogą elektroniczną. Osoby trzecie mogą uzyskać dostęp do danych, które przesyłasz przez sieć lub przechowujesz na dołączonych do sieci komputerach. Może to spowodować utratę danych, ich zmianę lub brak możliwości skorzystania z naszych Usług.
8. Ponosisz koszty połączenia z Serwisem NN lub Systemu bankowości internetowej, zgodnie z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, który Cię obsługuje.
9. Nie ponosisz żadnych dodatkowych opłat, które związane są z realizacją Usługi.

Rozdział 3. Warunki techniczne świadczenia Usług

1. Serwis NN działa prawidłowo, jeśli używasz przeglądarki Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, FireFox 29 w najnowszej wersji.
2. W Serwisie NN możemy wykorzystywać następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS.
3. Serwis NN zawiera dokumenty PDF. Aby je otworzyć musisz zainstalować odpowiednie oprogramowanie.
4. Nasze Usługi świadczymy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Możemy przeprowadzać prace serwisowe, które spowodują okresowe przerwy w dostępie do Serwisu NN.
5. Dane, które prześlesz przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
6. Zamknięcie Twojej przeglądarki może spowodować usunięcie danych, które prześlesz do Serwisu NN. Wszystkie ustawienia, które wpływają na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w Twojej przeglądarce.

Rozdział 4. Zawarcie Umowy ubezpieczenia

1. W Serwisie NN lub w Systemie bankowości internetowej znajdziesz Wniosek, który pozwoli Ci zawrzeć Umowę ubezpieczenia.
2. Składkę wyliczamy na podstawie informacji, które podajesz we Wniosku i taryfy składek, która obowiązuje w dniu, kiedy wyślesz do nas Wniosek. Przy wyliczaniu Składki, uwzględniamy aktualne promocje.
3. Na podstawie podanych przez Ciebie informacji przygotujemy Propozycję zawarcia Umowy ubezpieczenia. Będzie ona dostępna w Serwisie NN lub w Systemie bankowości internetowej lub w Portalu Moje NN. Możemy ją także wysłać na podany przez Ciebie adres e-mail.
4. Aby zawrzeć z nami Umowę ubezpieczenia:
   a) zaakceptuj OWU/Warunki i Regulamin,
   b) podaj dane niezbędne do zawarcia Umowy ubezpieczenia i wyraź niezbędne zgody,

c) opłać Składkę przez wygenerowany do tego celu link (pay-by-link). Link ten pozwoli Ci opłacić Składkę przelewem, za pomocą karty płatniczej lub innym rodzajem usługi płatniczej.

5. Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta i ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w momencie, który wskazaliśmy w OWU/Warunkach i polisie.
6. Umowę ubezpieczenia zawieramy pod warunkiem, że ani Ty ani Twój pełnomocnik nie znajdujecie się na jakiejkolwiek liście osób objętych sankcjami finansowymi lub podejrzanych o terroryzm, terrorystów lub członków organizacji terrorystycznych (listy sankcyjne). Jeśli ustalimy, że Ty lub Twój pełnomocnik znajdujecie się na liście sankcyjnej, poinformujemy Ciebie w ciągu 10 dni od wystawienia polisy o tym, że nie zawarliśmy Umowy ubezpieczenia a wystawiona polisa jest nieważna. Jeśli ani Ty ani Twój pełnomocnik nie występujecie na listach sankcyjnych Umowa ubezpieczenia będzie obowiązywała od dnia wystawienia polisy. Jeżeli w czasie trwania Umowy ubezpieczenia okaże się, że Ty lub Twój pełnomocnik zostaliście wpisani na listę sankcyjną, podejmiemy działania, które wynikają z przepisów prawa.
7. Polisę wraz z pozostałymi dokumentami doręczymy w sposób zaakceptowany przez Ciebie przy składaniu wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
8. Możliwe, że na podstawie informacji, które podasz we Wniosku, nie będziemy mogli przedstawić Ci odpowiedniej Propozycji lub zawrzeć z Tobą Umowy ubezpieczenia w Serwisie NN lub w Systemie bankowości internetowej. Jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce, otrzymasz taką informację od nas lub od Banku.
9. Szczegóły Umowy ubezpieczenia, którą zawrzemy, znajdziesz w OWU/Warunkach i polisie.
10. Gdy będziesz wypełniać Wniosek, musisz podać dane, które oznaczone są jako wymagane. Dane muszą być aktualne i zgodne z prawdą.

Rozdział 5. Ochrona danych osobowych

1. Wszystkie informacje, które dotyczą przetwarzania Twoich danych osobowych znajdziesz w dokumentacji, która dotyczy Twojej Umowy ubezpieczenia, np. OWU/Warunkach i załącznikach.

Rozdział 6. Reklamacje

1. Reklamację, która dotyczy naszych Usług możesz złożyć Ty, Właściciel polisy, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu Świadczenia z Umowy ubezpieczenia:
   a) na piśmie:
      - w postaci papierowej – listownie na nasz adres: Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa albo osobiście w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie: ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa;
      - w postaci elektronicznej – za pomocą formularza dostępnego na naszej stronie internetowej: www.nn.pl albo na adres e-mail: reklamacja@nn.pl albo przez e-doręczenia na adres wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-11288-15775-DRURF-27;
   b) ustnie:
      - telefonicznie pod numerem telefonu: 801 20 30 40 lub +48 22 522 71 24 albo osobiście do protokołu w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie: ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa.
2. Odpowiedzi na Reklamację udzielamy najszybciej jak to możliwe. Najpóźniej do 30 dni od dnia, w którym otrzymamy Reklamację.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli nie będziemy mogli odpowiedzieć na Reklamację do 30 dni, poinformujemy osobę, która ją złożyła:
   a) jakie są przyczyny opóźnienia,
   b) jakie okoliczności musimy jeszcze poznać, aby rozpatrzeć sprawę,
   c) jaki jest nowy termin naszej odpowiedzi. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy Reklamację.
4. Odpowiedzi na Reklamację udzielamy na piśmie:
   a) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że osoba, która złożyła Reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
   b) w postaci papierowej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że osoba, która złożyła Reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
   c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem osoby, która złożyła Reklamację – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona ustnie.

5. W przypadku złożenia Reklamacji w postaci elektronicznej odpowiedzi udzielamy:
   - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Reklamacja została złożona, albo innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez osobę, która ją złożyła;
   - na adres do doręczeń elektronicznych osoby, która złożyła Reklamację – w przypadku, gdy Reklamacja została wysłana przez tę osobę na nasz adres do doręczeń elektronicznych.

Rozdział 7. Spory

1. W przypadku wystąpienia sporu z nami możesz zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl). Mogą to zrobić również: Właściciel polisy, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia.
2. Do pozasądowego rozpatrywania sporów ma prawo Rzecznik Finansowy, który prowadzi stronę internetową: www.rf.gov.pl.
3. Pozew w sprawach, które wynikają ze stosowania Regulaminu, możesz złożyć do sądu:
   a) według właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego;
   b) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby: Twojej, Właściciela polisy, Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
4. W tym Regulaminie i innych kontaktach między nami stosujemy język polski.

Rozdział 8. Ochrona praw własności intelektualnej

1. Serwis NN zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej. Są to w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, które są przedmiotem ochrony prawa autorskiego. Masz obowiązek przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej.
2. Nie możesz korzystać z treści, które są chronione prawem własności intelektualnej i rozporządzać nimi, jeśli nie jest to związane z dozwolonym dla Ciebie użytkiem osobistym.
3. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu NN w dowolnym momencie.

Rozdział 9. Postanowienia końcowe

1. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. Aktualny Regulamin zawsze znajdziesz na stronie www.nn.pl, www.ing.pl lub w Systemie bankowości internetowej.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności:
   a) za niezawinione przez nas błędy w transmisji danych. W szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych lub systemów zasilania. Nie odpowiadamy też za błędy w transmisji danych, które wynikają z opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora, który zapewnia transmisję danych;
   b) za brak dostępu do Serwisu NN oraz Systemu bankowości internetowej z przyczyn, które są od nas niezależne. Ze względów bezpieczeństwa mamy prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu NN na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości;
   c) jeśli będziesz korzystać z Serwisu NN w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.

Rozdział 10. Akty prawne

1. Do Regulaminu mają zastosowanie:
   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,
   d) Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,
   e) Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
   f) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
   g) 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”).

Regulamin obowiązuje od 13 lutego 2026 roku.

06.02.2026