

# Karta informacyjna

## Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym Ubezpieczenie domu i mieszkania w Nationale-Nederlanden

W Karcie Informacyjnej zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu domu i mieszkania 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. Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz informacje dotyczące umowy ubezpieczenia podane są w **Ogólnych Warunków Ubezpieczenia OWU/DIM23/ING/1/2021.**

Decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym dokładnym zapoznaniu się z OWU, Kartą Produktu Ubezpieczeniowego oraz niniejszą Kartą Informacyjną.

Jeśli informacje dotyczące produktu ubezpieczeniowego zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, Karcie Produktu Ubezpieczeniowego lub Karcie Informacyjnej są dla Państwa niejasne, albo istnieją wątpliwości, czy produkt jest dla Państwa odpowiedni, prosimy skorzystać z usług profesjonalnego doradcy w Banku, który udzieli Państwu pomocy.

### UBEZPIECZYCIEL

**Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

### AGENT UBEZPIECZENIOWY/ DYSTRYBUTOR/BANK

Przy zawieraniu umów ubezpieczenia z Nationale-Nederlanden Towarzystwem 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.ing.pl](http://www.ing.pl), w zakładce Ubezpieczenia.

Adres strony internetowej, na której dostępny jest rejestr pośredników ubezpieczeniowych: <https://rpu.knf.gov.pl/>

W celu sprawdzenia wpisu do rejestru należy:

- w polu „Rodzaj podmiotu” wybrać :”Agent” i przycisnąć przycisk „DALEJ”

- na kolejnym ekranie, w polu ”Numer Agenta” wpisać **11171261/A** i przycisnąć przycisk „SZUKAJ”
- poniżej przycisku „SZUKAJ” rozwijana jest lista towarzystw ubezpieczeniowych, dla których ING Bank Śląski S.A. jest agentem ubezpieczeniowym.

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

### WŁAŚCICIEL POLISY/ UBEZPIECZAJĄCY

**Osoba, która zawarła Umowę ubezpieczenia i zobowiązała się do opłacania Składki.**

### UBEZPIECZONY

Osoba fizyczna, będąca posiadaczem mienia na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego, np. właściciel, najemca, użytkownik, dzierżawca.

## TYP UMOWY UBEZPIECZENIA, INFORMACJA O GRUPIE UBEZPIECZENIA

Indywidualna umowa ubezpieczenia Ubezpieczenie domu i mieszkania w Nationale-Nederlanden jest ubezpieczeniem indywidualnym (Dział II, grupa 1,2,8,9, 13, 14, 16, 18 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej).

## ZAKRES UBEZPIECZENIA

Ubezpieczenie w zależności od decyzji Właściciela polisy może obejmować:

- 1) Mienie:
  - a) Nieruchomość,
  - b) Stałe elementy,
  - c) Ruchomości domowe,
- 2) Odpowiedzialność cywilną w życiu prywatnym.
- 3) Pomoc Assistance:
  - a) Asystent domu 24 h (w przypadku szkody w Mieniu),
  - b) Pomoc sąsiedzka (w przypadku Szkody OC),
- 4) Pakiet „Rzeczy Poza Domem/Mieszaniem”.

## SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

Składka ubezpieczeniowa płatna jest jednorazowo z góry. Składka wyliczana jest indywidualnie w zależności od wybranego zakresu ubezpieczenia i przedstawiona jest na formularzu na stronie internetowej, w Propozycji oraz Dokumencie ubezpieczenia.

## OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Umowa ubezpieczenia jest zawierana na okres 1 roku (12 Miesięcy polisowych), z możliwością przedłużenia na kolejne roczne okresy ubezpieczenia.

### Start Ochrony ubezpieczeniowej

1. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z pierwszym dniem okresu ubezpieczenia, ale nie wcześniej, niż następnego dnia od dnia zawarcia Umowy i opłacenia składki.
2. Ubezpieczenie na wypadek powodzi rozpoczyna się po upływie 30 dni od daty zawarcia Umowy, chyba że zachowana jest ciągłość ubezpieczenia powodzi z innych wcześniejszych umów ubezpieczenia.

### Koniec ochrony ubezpieczeniowej

Umowa ubezpieczenia wygasa:

- a) z dniem, w którym zostało złożone oświadczenie o odstąpieniu od Umowy,
  - b) z chwilą ustania ryzyka wskutek wypłaty odszkodowania za Szkodę całkowitą, czyli taką, która polega na zniszczeniu ubezpieczonego Mienia w takim stopniu, że dalsze zamieszkiwanie zagraża życiu i zdrowiu mieszkańców, a naprawa jest technicznie niemożliwa,
  - c) z dniem zbycia Nieruchomości,
  - d) z ostatnim dniem okresu ubezpieczenia,
- w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.

## ODSZKODOWANIA

Suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna i limity odpowiedzialności

1. Sumy ubezpieczenia dla Mienia i suma gwarancyjna w ubezpieczeniu Odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym określana jest przez Właściciela polisy podczas zawarcia Umowy ubezpieczenia.
2. W zależności od wybranego zakresu ochrony wskazane w Umowie sumy ubezpieczenia określają maksymalną odpowiedzialność Nationale-Nederlanden w ubezpieczeniu od ognia i innych zdarzeń losowych oraz w ubezpieczeniu od kradzieży z włamaniem i rabunku. Natomiast suma gwarancyjna określa maksymalną odpowiedzialność przy ubezpieczeniu Odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym.
3. Limity wskazują maksymalną wysokość odszkodowania w odniesieniu do danego rodzaju Mienia, Zdarzenia losowego, lub usługi.

**Suma ubezpieczenia i suma gwarancyjna określona jest na jedno Zdarzenie co oznacza, że nawet jeśli zostanie wypłacone odszkodowanie Twoja suma ubezpieczenia albo suma gwarancyjna jest cały czas taka sama jak na początku Umowy.**

**Nie musisz podwyższać sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej po Szkodzie.**

**W przypadku Szkody limit zostaje pomniejszony o wartość wypłaconego odszkodowania.**

**Jeśli na ryzyko, lub przedmiot ustalony jest odrębny limit w ramach sumy ubezpieczenia, informację o wysokości limitu znajdziesz na Polisie.**

4. W ramach sumy ubezpieczenia Mienia w zależności od wybranego zakresu ubezpieczenia, do wysokości limitu wskazanego w Polisie ochroną mogą zostać objęte następujące zdarzenia:

Co?	Suma ubezpieczenia, Limity, udziały własne podane w złotych polskich/dniach i dobach
<b>Dom/Mieszkanie</b>	<b>Suma ubezpieczenia ustalona w Polisie</b>
Powódź	Do wysokości sumy ubezpieczenia, w zależności od położenia Nieruchomości może zostać ustalony indywidualny udział własny w Szkodzie.
Poszukiwanie przyczyny Szkody	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Wandalizm	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
<b>Stale elementy</b>	<b>Suma ubezpieczenia ustalona w Polisie</b>
Powódź	Do wysokości sumy ubezpieczenia, w zależności od położenia Nieruchomości może zostać ustalony indywidualny udział własny w Szkodzie.
Stłuczenie Elementów szklanych	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Wypożyczenie ogrodu, balkonu, tarasu	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Poszukiwanie przyczyny Szkody	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Wandalizm, kradzież bez włamania (tylko przy wykupieniu ryzyka kradzieży)	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
<b>Ruchomości domowe</b>	<b>Suma ubezpieczenia ustalona w Polisie</b>
Ruchomości w pomieszczeniach gospodarczych/przynależnych	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Ruchomości znajdujące się na balkonie, tarasie, ogródku	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Ruchomości wypożyczone	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Ruchomości biurowe i służbowe	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Rzeczy osobiste gości	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Gotówka i inne środki płatnicze oraz biżuteria	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
Wandalizm (tylko przy wykupieniu ryzyka kradzieży)	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
<b>Odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym i Pomoc sąsiadka</b>	<b>Suma gwarancyjna ustalona w Polisie</b>
Concierge po Szkodzie z OC	1 x 300 zł
Sprzątanie po Szkodzie z OC	4 x 800 zł
Sprzątanie po remoncie po Szkodzie z OC	4 x 800 zł
Infolinia o usługodawcach	bez limitu
<b>Asystent domu 24h (tylko jeśli jest ubezpieczona Nieruchomość lub Stale elementy)</b>	
Interwencja specjalisty	4 x 500 zł
Organizacja przeglądu technicznego	1 x 500 zł
Transport Ubezpieczonego do miejsca zamieszkania	2 x 300 zł
Dozór Mienia	72 h
Transport Mienia	1 x 600 zł
Przechowanie Mienia	1 x 1000 zł
Transport Ubezpieczonego i jego rodziny do i z miejsca tymczasowego pobytu lub hotelu	400 zł + 400 zł/za osobę
Zakwaterowanie Ubezpieczonego i osób bliskich w hotelu	400 zł/za osobę/za dzień/maks. 7 dób
Infolinia o usługodawcach	bez limitu
Mieszkanie zastępcze w przypadku Szkody (tylko w przypadku ubezpieczenia Nieruchomości)	Do kwoty, którą znajdziesz w Polisie (limit)
<b>Rzeczy poza Domem/Mieszaniem</b>	<b>Suma ubezpieczenia ustalona w Polisie</b>

- Ruchomości domowe o znacznej wartości** – jednostkowe przedmioty są objęte ochroną do kwoty 5.000 zł. z zastrzeżeniem limitów i sumy ubezpieczenia wskazanych powyżej.
- W zależności od położenia Nieruchomości Nationale-Nederlanden może odstąpić od przedstawienia Propozycji ubezpieczenia.

## OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

### WYŁĄCZENIA OGÓLNE

Nationale-Nederlanden nie wypłaci Odszkodowania za Szkody:

- Wyrządzone umyślnie, bezpośrednio przez Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub Osobę bliską lub wyrządzone na ich zlecenie,
- Wskutek zamierzonych działań Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub Osób bliskich, mających na celu wyłudzenie świadczenia lub odszkodowania, popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
- Spowodowane lub będące następstwem spożywania lub pozostawiania przez Ubezpieczonego, Osoby bliskie lub Pomoc domową w stanie po użyciu alkoholu albo w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, z wyjątkiem leków zażywanych na zlecenie Lekarza i w sposób przez niego zalecony
- Naturalnego osiadania, szkód górniczych lub prowadzonych robót ziemnych
- Powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, strajków lub niepokoїв społecznych.
- Powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego i elektromagnetycznego oraz skażenia radioaktywnego.
- Powstałe wskutek decyzji administracyjnej.
- Powstałe w środowisku naturalnym, polegające na jego zanieczyszczeniu lub skażeniu lub e drzewostanie lasów i parków.
- Powstałe wskutek Wandalizmu (w tym graffiti),
- W gotówce, kartach płatniczych, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, kolekcjonerskich, filatelistycznych, numizmatycznych, albo dziełach sztuki.
- W budynku o Konstrukcji drewnianej.
- Powstałe w ogniach lub pozostałych elementach instalacji fotowoltaicznej, jeśli nie jest ona Stałym elementem lub Elementem zewnętrznym.

Nationale-Nederlanden nie dokona wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych, które miałyby być realizowane na rzecz (lub w celu): a) osoby występującej na liście sankcyjnej;

- osoby zamieszkałej w krajach o nie akceptowalnym poziomie ryzyka (kraje UHRC), a także na rzecz podmiotów prowadzących swą działalność lub też posiadający swą siedzibę w jednym z krajów UHRC;
- organów rządowych, władz publicznych lub też ich agend (w tym także ambasad) krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
- osób lub podmiotów działających w imieniu i na rzecz organów rządowych krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
- podmiotu, niezależnie od miejsca lokalizacji lub siedziby, należącego lub kontrolowanego pośrednio

lub bezpośrednio przez jedną z osób lub podmiotów wymienionych w lit. a) – d);

- f) finansowania towarów lub usług pochodzących, sprowadzanych, przekazywanych, transportowanych, przeladowywanych 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 dokonanej przez wskazane wyżej organizacje. Aktualna lista krajów UHRC dostępna jest na stronie [www.nn.pl/uhrc](http://www.nn.pl/uhrc).

#### WYŁĄCZENIA W UBEZPIECZENIU OD POŻARU I INNYCH ZDARZEŃ LOSOWYCH

...

## ODSTĄPIENIE/ WYPOWIEDZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA

1. Odstąpienie od Umowy następuje na podstawie pisemnego oświadczenia Właściciela polisy, złożonego do Nationale-Nederlanden w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy ubezpieczenia. Za formę pisemną uważa się również wysłanie e-mail: [info@nn.pl](mailto:info@nn.pl).
2. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia 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 (Ogólne Warunki Ubezpieczenia), 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.
4. Zwrot zostanie zrealizowany w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

## ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO

Zgłoszenia roszczenia można dokonać bezpośrednio do Ubezpieczyciela, niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego:

- w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden ([www.nn.pl](http://www.nn.pl)).
- 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);

- telefonicznie pod numerem:  
**801 20 30 40** (dla tel. stacjonarnych)  
**22 522 71 24** (dla tel. komórkowych)  
Infolinia dostępna od pon.-pt. w godz. 8.00-20.00)

## ZASADY I TRYB ZGŁASZANIA ZDARZENIA OBJĘTEGO POMOCĄ ASSISTANCE

**Z Centrum alarmowym można skontaktować się 7 dni w tygodniu, 24h na dobę**

- pod numerem telefonu **22 203 79 23**.

## REKLAMACJE SKŁADANE DO NATIONALE-NEDERLANDEN

Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

1. Reklamację tj. zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Nationale-Nederlanden może złożyć: Właściciel polisy, Ubezpieczony lub osoba uprawniona z Umowy:
  - a) 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),
  - b) 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,
  - c) w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden ([www.nn.pl](http://www.nn.pl)).
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
3. 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.
4. 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.
5. 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 niezwiązanym 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:

- a) w formie elektronicznej:
  - poprzez system bankowości internetowej;
  - poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie Banku [www.ing.pl](http://www.ing.pl); ustnie (do protokołu lub pracownik przyjmujący Reklamację jest zobowiązany do sporządzenia notatki służbowej bezpośrednio w Rejestrze Reklamacji);
- b)
  - 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.

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 rozwiązania 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 klientem jest język polski.

Prawem właściwym, które stanowi podstawę stosunków pomiędzy Nationale-Nederlanden a klientem przed zawarciem umowy oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy, jest prawo polskie.

Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia. Powód będący Ubezpieczonym, uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, spadkobiercą Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia może wytoczyć powództwo przed sąd właściwy dla swojego miejsca zamieszkania bądź sąd właściwy dla siedziby Nationale-Nederlanden. Nationale-Nederlanden może wytoczyć powództwo jedynie przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego, czyli Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

Na zasadach określonych w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, działa Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.