

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

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 na Życie S.A. usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.ingbank.pl lub poprzez System bankowości internetowej,
 - b) warunki składania formularza elektronicznego celem przedstawienia oferty i zawarcie Umów za pośrednictwem Serwisu,
 - c) zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
 - a) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
 - 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 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
 - e) Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej ustawą ubezpieczeniową,
 - f) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej www.ingbank.pl lub poprzez system bankowości internetowej.
4. Językiem stosowanym w relacjach wynikających z niniejszego Regulaminu jest język polski.
5. Sądem 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.

Definicje

1. Nationale-Nederlanden – Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy; XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000025443, NIP: 527-10-02-574; Kapitał zakładowy – 41 000 000 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. 7 pkt 4 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych – organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba, o których mowa w art. 3 ww. ustawy, decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych. 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 na życie.
7. Wniosek – elektroniczny formularz wypełniony przez Użytkownika w Serwisie, zawierający informacje, o które Nationale-Nederlanden zapytało w celu przedstawienia Użytkownikowi oferty i propozycji zawarcia Umowy ubezpieczenia na życie.
8. Prawo telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.).
9. Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną” w ramach Serwisu.
10. Serwis – zorganizowana platforma informatyczna podłączona do sieci Internet, przygotowana i udostępniona przez Nationale-Nederlanden, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informa-

tycznych oraz informacji opracowanych przez Nationale-Nederlanden, w celu przedstawienia Użytkownikowi propozycji zawarcia Umowy ubezpieczenia na życie, 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.

- 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.
- System bankowości internetowej – usługa elektroniczna Banku, która związana jest ze świadczeniem usług finansowych, 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.
- Umowa ubezpieczenia – Umowa ubezpieczenia na życie zawierana przez Ubezpieczającego z Nationale-Nederlanden za pośrednictwem strony internetowej www.ingbank.pl lub poprzez system bankowości internetowej. Umowa ubezpieczenia zawierana jest po zaakceptowaniu przez Nationale-Nederlanden Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia.
- Użytkownik – osoba, która zawarła z ING Bankiem Śląskim S.A. umowę o korzystanie z systemów bankowości elektronicznej i która na tej podstawie jest uprawniona do korzystania z usług systemu bankowości internetowej oraz Aplikacji mobilnej Banku.
- Usługa – funkcjonalność Serwisu umożliwiająca Użytkownikowi zapoznanie się z ofertą Nationale-Nederlanden poprzez złożenie Wniosku w celu przedstawienia oferty oraz zawarcia Umowy ubezpieczenia.
- 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.

Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną

- Na podstawie niniejszego Regulaminu, Nationale-Nederlanden świadczy drogą elektroniczną Usługi umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Serwisu 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, 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, to akceptacja Regulaminu może być wyrażona w sposób wyraźny poprzez potwierdzenie przez Użytkownika tego faktu za pomocą zaznaczenia odpowiedniego pola wyboru zamieszczonego na Wniosku.

- 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.
- W przypadku opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
- Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie przez Użytkownika w zakresie korzystania z Serwisu działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
- 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.
- Koszty połączenia z Serwisem ponosi Użytkownik, zgodnie z cennikiem obsługującego go operatora telekomunikacyjnego.
- Użytkownik nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi.

Warunki techniczne świadczenia usług

- W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Chrome 34 lub wyższej, FireFox 29 lub wyższej oraz gdy w przeglądarce internetowej Użytkownika włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.
- W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS.
- 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.
- Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Dane przesyłane przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
- Zamknięcie przeglądarki Użytkownika może spowodować usunięcie danych przesłanych do Serwisu. Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce Użytkownika.

Zawarcie umowy ubezpieczenia

- W ramach Systemu bankowości internetowej Nationale-Nederlanden udostępnia Użytkownikowi

- elektroniczny formularz, pozwalający na przygotowanie dla Użytkownika oferty ubezpieczenia na życie.
- Wylczenie Składki ubezpieczeniowej odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych na elektronicznym formularzu w Serwisie.
 - Na podstawie danych podanych przez Użytkownika Nationale-Nederlanden przygotowuje ofertę ubezpieczenia. Oferta zawarcia Umowy ubezpieczenia składa na przez Nationale-Nederlanden Użytkownikowi, dostępna jest za pośrednictwem Serwisu oraz przekazywana na adres e-mail wskazany przez Użytkownika podczas wypełniania Wniosku.
 - Użytkownik może zaakceptować przedstawione przez Nationale-Nederlanden warunki poprzez wprowadzenie danych wymaganych do zawarcia Umowy ubezpieczenia oraz opłacenie składki.
 - Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje z chwilą akceptacji przez Nationale-Nederlanden Wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia poprzez doręczenie Dokumentu ubezpieczenia na adres e-mail podany przez Użytkownika we Wniosku.
 - Użytkownik może dokonać płatności Składki za pomocą płatności elektronicznych na rachunek Nationale-Nederlanden lub poprzez dokonanie polecenia przelewu na wskazany numer rachunku bankowego.
 - Obsługą płatności elektronicznych zajmuje się operator Blue Media Spółka Akcyjna (81-718 Sopot, ul. Powstańców Warszawy 6, KRS 0000320590).
 - Dostępne formy płatności elektronicznych to: karty płatnicze Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, płatności online (przelewy ekspresowe), system rozliczeń BLIK (międzybankowy system służący do rozliczeń płatności).
 - W przypadku wystąpienia konieczność zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Użytkownika kartą płatniczą, zostanie dokonany zwrot na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Użytkownika.
 - Ostateczne zaakceptowanie treści Ogólnych warunków ubezpieczenia i niniejszego Regulaminu kończy proces zawierania umowy ubezpieczenia.
 - Zgodnie z OWU ochrona ubezpieczeniowa zaczyna się od dnia wskazanego w Dokumencie ubezpieczenia.
 - Jeżeli na podstawie przekazanych przez Użytkownika w elektronicznym formularzu informacji nie jest możliwe zawarcie Umowy ubezpieczenia w Serwisie, Nationale-Nederlanden powiadomi Użytkownika o braku możliwości przedstawienia oferty, zakończenia wypełniania Wniosku i zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu. Wszelkie warunki zawartej umowy ubezpieczenia regulowane są przez OWU.
 - Umowa ubezpieczenia może być zawarta wyłącznie przez i na rzecz Użytkownika. Nie jest możliwe zawarcie Umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej.
 - Użytkownik zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane. Dane podawane przez Użytkownika powinny być aktualne i zgodne z prawdą.

Ochrona danych osobowych

- Nationale-Nederlanden, jako administrator danych osobowych Użytkownika, przetwarza jego dane osobowe w celu zawarcia, obsługi i wykonania Umowy

ubezpieczenia na życie, w celach reasekuracyjnych, w celach marketingowych, zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 5 Ustawy o ochronie danych osobowych oraz w celach archiwalnych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

- Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawiania.
- Nationale-Nederlanden przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Nationale-Nederlanden przetwarza dane osobowe przekazane przez Użytkownika wyłącznie w celu, w jakim zostały udostępnione, i zobowiązuje się do zachowania ich w poufności i nieujawniania ich innym Podmiotom, chyba że ujawnienie to następuje na podstawie wyraźnego upoważnienia przez Użytkownika lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Reklamacje

- 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.
- Użytkownik może złożyć Reklamację: w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden, lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Nationale-Nederlanden; ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden; w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden.
- Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji przez podmiot rozpatrujący Reklamację.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, 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.
- Odpowiedź na Reklamację udzielana jest Użytkownikowi 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 Użytkownika 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.
7. 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.
8. Nationale-Nederlanden nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od Nationale-Nederlanden. Ze względów bezpieczeństwa Nationale-Nederlanden ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
9. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Nationale-Nederlanden nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania Serwisu 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.
10. Nationale-Nederlanden nie ponosi żadnej odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Spory

1. W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Klient 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.
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/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
4. Powództwo o roszczenia wynikające z realizacji Usługi można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta. Powód będący Klientem 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 Klienta.

Ochrona praw własności intelektualnej

1. W związku z tym, że Serwis 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, wymaga każdorazowej zgody Nationale-Nederlanden wyrażonej na piśmie.
3. Nationale-Nederlanden zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu w dowolnym momencie.

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 stronach www.ingbank.pl, www.nn.pl lub poprzez system bankowości internetowej. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu tych zmian równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich zrozumienia i akceptacji.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 6 kwietnia 2017 r.