

**KARTA INFORMACYJNA**  
**DOKUMENT ZAWIERAJĄCY INFORMACJE O PRODUKCIE UBEZPIECZENIOWYM**  
**UBEZPIECZENIE NIERUCHOMOŚCI W RAMACH PROGRAMU MIESZKAJ BEZPIECZNIE Z NATIONALE-**  
**NEDERLANDEN**

W Karcie Informacyjnej zawarte są najważniejsze informacje o ubezpieczeniu Mieszkaj bezpiecznie z 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/DOM01/1/2021.

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 000005459, 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: Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A., Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska 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/UBEZPIECZONY**

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

**UBEZPIECZONY**

**Właściciel nieruchomości – osoba fizyczna, której przysługuje prawo do nieruchomości będącej zabezpieczeniem kredytu oraz do ustanowienia hipoteki na tej nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie spłaty kredytu.**

Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta tylko przez osobę, która zawarła z ING Bankiem Śląskim S.A. Umowę Kredytu. Nie ma możliwości odrębnego zawarcia umowy ubezpieczenia przez osobę nie będącą Kredytobiorcą.

**TYP UMOWY UBEZPIECZENIA, INFORMACJA O GRUPIE UBEZPIECZENIA**

Indywidualna umowa ubezpieczenia

Mieszkaj bezpiecznie z Nationale-Nederlanden jest ubezpieczeniem indywidualnym (Dział II, grupa 8,9,13,18 Ustawy o działalności ubezpieczeniowej).

**ZAKRES UBEZPIECZENIA**

Ubezpieczenie w zależności od wybranego wariantu obejmuje:

Wariant podstawowy	Wariant rozszerzony
<ul style="list-style-type: none"><li>– Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń Losowych,</li><li>– Assistance Domowe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń Losowych,</li><li>– Ubezpieczenie Ruchomości Domowych od Pożaru i innych Zdarzeń Losowych,</li><li>– Ubezpieczenie Ruchomości Domowych na wypadek Kradzieży z Włamaniem i Rabunku,</li><li>– Ubezpieczenie Odpowiedzialności Cywilnej,</li><li>– Assistance Domowe.</li></ul>

### SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

Składka ubezpieczeniowa płatna jest w miesięcznych ratach. Raty oblicza się według następującej formuły:

- Wariant podstawowy: SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA = 0,0096% x KWOTA UDZIELONEGO KREDYTU
  - Wariant rozszerzony: SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA = 0,0228% x KWOTA UDZIELONEGO KREDYTU
- Rata składki płatna jest miesięcznie, w dniu płatności raty kredytu.

### 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

Odpowiedzialność Nationale\_Nederlanden rozpoczyna się:

1. w dniu następującym po dniu uruchomienia kredytu hipotecznego albo jego pierwszej transzy, gdy nastąpiło ono w dniu lub po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia albo
2. następnego dnia po dniu zawarcia umowy ubezpieczenia, gdy uruchomienie kredytu hipotecznego albo jego pierwszej transzy nastąpiło przed zawarciem umowy ubezpieczenia,

przy czym rozpoczęcie odpowiedzialności Nationale-Nederlanden, o którym mowa w powyższych przypadkach następuje nie wcześniej niż:

3. następnego dnia po dniu dostarczenia aktu notarialnego nabycia własności Nieruchomości po jej wybudowaniu w ramach Umowy deweloperskiej w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia w czasie trwania budowy Nieruchomości w ramach Umowy deweloperskiej;
4. następnego dnia po wydaniu pozwolenia na użytkowanie budynku posadowionego na Nieruchomości stanowiącej własność Ubezpieczonego lub zgłoszenia zakończenia budowy tego budynku i zgłoszeniu tego faktu do Banku w przypadku zawarcia umowy w wariantcie rozszerzonym w czasie trwania budowy Nieruchomości.

Ochrona ubezpieczeniowa z tytułu ryzyka powodzi rozpoczyna się po upływie 30 dni od daty zawarcia umowy ubezpieczenia. Powyższy zapis nie dotyczy sytuacji, gdy zachowana jest ciągłość ochrony ubezpieczeniowej z tytułu ryzyka powodzi z innych umów ubezpieczenia.

#### Koniec ochrony ubezpieczeniowej

1. Umowa ubezpieczenia wygasa:
  - a) z chwilą ustania ryzyka wskutek wypłaty Odszkodowania za Szkodę Całkowitą,
  - b) z dniem, w którym zostało złożone oświadczenie o **odstąpieniu** od Umowy Ubezpieczenia,
  - c) z dniem zbycia ubezpieczonej Nieruchomości,
  - d) z upływem ostatniego dnia Miesiąca polisowego, w którym nastąpiła całkowita spłata Kredytu,
  - e) z upływem ostatniego dnia Miesiąca polisowego, w którym nastąpiło **rozwiązanie** Umowy Kredytu,
  - f) z upływem 24 miesięcy od daty zawarcia umowy jeśli nie doszło do rozpoczęcia ochrony,
  - g) z dniem wypowiedzenia przez Nationale-Nederlanden Umowy ubezpieczenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieopłacenia przez Właściciela polisy pierwszej Składki w terminie lub z ostatnim dniem okresu, za który przypadła nieopłacona Składka w przypadku braku wypowiedzenia,
  - h) po upływie 7 dni od dnia otrzymania przez Właściciela polisy wezwania od Nationale-Nederlanden do zapłaty kolejnej Składki – w razie niezapłacenia tej Składki,w zależności od tego, co nastąpi pierwsze.

### ODSZKODOWANIA

#### UBEZPIECZENIE OD POŻARU I INNYCH ZDARZEŃ LOSOWYCH

W ramach ubezpieczenia od Pożaru i innych Zdarzeń losowych przedmiotem ubezpieczenia mogą być stanowiące zabezpieczenie spłaty udzielonego przez Bank Kredytu :

- a) Dom wraz ze Stałymi elementami, Elementami zewnętrznymi, Pomieszczeniami gospodarczymi oraz Obiektami małej architektury,
- b) Mieszkanie wraz ze Stałymi elementami oraz Pomieszczeniami przynależnymi,
- c) Dom w budowie wraz ze Stałymi elementami oraz Elementami zewnętrznymi (tylko w wariantcie podstawowym),
- d) Ruchomości Domowe znajdujące się w ubezpieczanym Domu lub Mieszkaniu (tylko w wariantcie rozszerzonym).

W ramach ubezpieczenia od Pożaru i innych Zdarzeń losowych ubezpieczone są następujące ryzyka:

Dom lub Mieszkanie	Dom w budowie
a) Pożar,	a) Pożar,
b) Opad atmosferyczny (deszcz, Śnieg, lód lub grad),	b) Opad atmosferyczny (deszcz, Śnieg, lód lub grad),
c) Uderzenie Pioruna,	c) Uderzenie Pioruna,
d) Lawina,	d) Lawina,
e) Powódź,	e) Powódź,
f) Osunięcie się Ziemi,	f) Osunięcie się Ziemi,
g) Trzęsienie Ziemi,	g) Trzęsienie Ziemi,
h) Uderzenie Pojazdu,	h) Uderzenie Pojazdu,
i) Upadek Drzewa lub Innych Przedmiotów,	i) Upadek Drzewa lub Innych Przedmiotów,
j) Upadek Statku Powietrznego,	j) Upadek Statku Powietrznego,
k) Wybuch,	k) Wybuch,
l) Zapadnięcie się Ziemi,	l) Zapadnięcie się Ziemi,
m) Silny wiatr,	m) Silny wiatr.
n) Zalanie,	
o) Przepięcie,	
p) Dewastacja.	

Ponadto Umowa ubezpieczenia obejmuje powstałe w związku z wystąpieniem zdarzenia objętego ochroną następujące koszty:

- a) Akcji ratowniczej,
- b) Uprzątnięcia pozostałości po szkodzie,
- c) Koszty transportu mienia,

- d) Składowania,
- e) Poszukiwania i usunięcia przyczyny Szkody- koszty koniecznego poszukiwania elementów ubezpieczonego mienia (wyłącznie wewnątrz pomieszczeń mieszkalnych i gospodarczych), których uszkodzenie lub Awaria były przyczyną Zalania.

**Suma ubezpieczenia** w przypadku ubezpieczenia Nieruchomości to:

- a) 100% Sumy ubezpieczenia dla Nieruchomości,
- b) 25% Sumy ubezpieczenia dla Stałych elementów i Elementów zewnętrznych,
- c) 10% Sumy ubezpieczenia dla Obiektów małej architektury.

Łączna wartość Odszkodowania nie może przekroczyć 100% Sumy ubezpieczenia Nieruchomości.

Suma ubezpieczenia dla Ruchomości domowych ustalana jest na podstawie sumy ubezpieczenia Nieruchomości i wynosi 25% sumy ubezpieczenia Nieruchomości, nie więcej niż 100 tys. zł.

**Wysokość Odszkodowania** ustala się według:

- a) Wartości rynkowej dla Mieszkań,
- b) Wartości odtworzeniowej dla Domów i Obiektów małej architektury lub Wartości rzeczywistej, jeżeli ich wiek przekracza 50 lat.,
- c) Wartości odtworzeniowej dla Stałych elementów i Elementów zewnętrznych lub Wartości rzeczywistej, jeżeli stopień zużycia ubezpieczonego mienia przekracza 50%.
- d) Wartości odpowiadającej rozmiarowi Szkody w granicach sumy ubezpieczenia, na podstawie cen z dnia ustalenia Odszkodowania dla Domów w budowie,
- e) Wartości odtworzeniowej dla Ruchomości lub Wartości rzeczywistej, jeżeli stopień zużycia ubezpieczonego mienia przekracza 50%.

Przy ustalaniu rozmiaru Szkody nie uwzględnia się:

- a) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej lub pamiątkowej,
- b) kosztów dodatkowych poniesionych w związku z brakiem części zamiennych lub innych materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed Szkodą,
- c) kosztów poniesionych na odkażanie pozostałości po Szkodzie, usuwanie zanieczyszczeń gleby, wody, powietrza oraz rekultywację gruntów,
- d) kosztów poniesionych na wszelkiego rodzaju publiczno-prawne obciążenia.

#### **UBEZPIECZENIE OD KRADZIEŻY Z WŁAMANIEM I RABUNKU**

Przedmiotem ubezpieczenia od Kradzieży z włamaniem i Rabunku są Ruchomości domowe i Stałe elementy znajdujące się w ubezpieczanym Domu lub Mieszkanie.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje dodatkowo szkody spowodowane także przez Dewastację, a także koszty naprawy uszkodzonych lub zniszczonych zabezpieczeń Mieszkania lub Domu.

Nationale-Nederlanden odpowiada również za powstałe w wyniku Kradzieży z włamaniem albo Rabunku koszty uprzątnięcia pozostałości po szkodzie.

**Suma ubezpieczenia** Ruchomości Domowych, Stałych elementów i Elementów zewnętrznych od Kradzieży z włamaniem i Rabunku wynosi łącznie 10% Sumy ubezpieczenia Domu lub Mieszkania, nie więcej jednak niż 50 000 zł.

**Wysokość Odszkodowania** ustala się według:

- a) Wartości odtworzeniowej dla Stałych elementów i Elementów zewnętrznych lub Wartości rzeczywistej, jeżeli stopień zużycia ubezpieczonego mienia przekracza 50%.
- b) Wartości rzeczywistej w odniesieniu do Ruchomości domowych.

Przy ustalaniu rozmiaru Szkody i wysokości Odszkodowania nie uwzględnia się:

- a) wartości naukowej, kolekcjonerskiej, zabytkowej lub pamiątkowej,
- b) kosztów dodatkowych poniesionych w związku z brakiem części zamiennych lub innych materiałów potrzebnych do przywrócenia stanu istniejącego przed Szkodą,
- c) kosztów poniesionych na odkażanie pozostałości po Szkodzie, usuwanie zanieczyszczeń gleby, wody, powietrza oraz rekultywację gruntów,
- d) podatku od towarów i usług (VAT) podlegającego odliczeniu zgodnie z istniejącymi przepisami,
- e) kosztów poniesionych na wszelkiego rodzaju publiczno-prawne obciążenia.

#### **UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ**

Odpowiedzialność Nationale-Nederlanden obejmuje roszczenia Osób trzecich, dotyczące Szkód zaistniałych w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela w okresie ubezpieczenia.

Nationale-Nederlanden udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ustawowej Ubezpieczonego, Osoby bliskiej Ubezpieczonego lub Pomocy domowej Ubezpieczonego.

Górną granicę odpowiedzialności w odniesieniu do zdarzenia ubezpieczeniowego stanowi suma gwarancyjna równa kwocie 50 000 zł.

Ubezpieczenie Odpowiedzialności cywilnej obejmuje odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego lub Osoby bliskiej w związku z wykonywaniem czynności życia prywatnego wskutek których Osoba trzecia doznała Szkody, a w szczególności:

- a) odpowiedzialność cywilną Ubezpieczonego lub Osoby bliskiej w związku z posiadaniem i użytkowaniem Nieruchomości oraz posesji, na której Nieruchomość się znajduje,
- b) odpowiedzialność cywilną Pomocy domowej za Szkody wyrządzone podczas wykonywania prac pomocniczych w gospodarstwie domowym,
- c) wskutek posiadania lub używania ruchomości domowych, w tym urządzeń gospodarstwa domowego,
- d) w związku z opieką nad dziećmi Ubezpieczonego,
- e) wskutek posiadania lub użytkowania roweru lub wózka inwalidzkiego,
- f) w związku z posiadaniem zwierząt domowych,
- g) wskutek amatorskiego uprawiania sportu.

Nationale-Nederlanden udziela ochrony ubezpieczeniowej w granicach odpowiedzialności ustawowej Ubezpieczonych określonej przepisami prawa polskiego i na terenie RP.

W ramach określonej Sumy ubezpieczenia Nationale-Nederlanden pokrywa:

- a) koszty wynagrodzenia rzeczoznawców powołanych za wiedzą i zgodą Nationale-Nederlanden w celu ustalenia okoliczności lub rozmiarów Szkody,
- b) niezbędne koszty, uzasadnione okolicznościami danego zdarzenia, mające na celu zapobieżenie zwiększaniu się Szkody,
- c) wszelkie niezbędne koszty sądowej obrony przed roszczeniami Osoby trzeciej, w sporze prowadzonym wyłącznie na polecenie lub za zgodą Nationale-Nederlanden,
- d) koszty postępowania ugodowego, prowadzonego wyłącznie na polecenie lub za zgodą Nationale-Nederlanden, w związku ze zgłoszonymi wobec Ubezpieczonego lub Osób bliskich wspólnie z nim zamieszkałych roszczeniami.

#### UBEZPIECZENIE ASSISTANCE DOMOWY

Ubezpieczenie Assistance domowy obejmuje następujący zakres usług:

Assistance domowe – zakres podstawowy	
Interwencja specjalisty (m.in. hydraulik, ślusarz, technik urządzeń grzewczych, elektryk, dekarz, szklarz, stolarz) – <i>zdarzenia losowe, kradzież z włamaniem lub rabunek</i>	300 PLN za interwencję – 4 razy w roku
Transport ubezpieczonego do miejsca zdarzenia jeżeli jego obecność jest niezbędna	150 PLN
Dozór mienia	na 48h
Transport ocalałego mienia	450 PLN
Hotel (pobyt zastępczy)	300 PLN na osobę max 3 dni
Transport do hotelu (miejsca tymczasowego pobytu) Ubezpieczonego i osób z nim zamieszkujących	100 PLN na osobę
Transport ubezpieczonego i osób z nim zamieszkujących wraz z bagażami do miejsca tymczasowego pobytu plus transport powrotny	300 PLN + 300 PLN
Infolinia o usługodawcach	tak
Pomoc medyczna po NW	
Medyczna pomoc telefoniczna	tak
Wizyta domowa lekarza	500 PLN
Wizyta domowa pielęgniarki	300 PLN
Transport medyczny do szpitala	tak
Pomoc w przypadku hospitalizacji trwającej co najmniej 7 dni – po NW i wskutek choroby (pomoc udzielana po uzyskaniu przez lekarza informacji o przewidywanym czasie pobytu Ubezpieczonego w szpitalu)	
Transport dzieci wraz z osobą towarzyszącą (do miejsca osoby wyznaczonej do opieki lub innego) w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego	200 PLN na osobę
Transport osoby wyznaczonej do opieki nad dzieckiem (do miejsca pobytu dzieci) w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego	200 PLN na osobę
Opieka nad dziećmi jeżeli nie jest możliwy transport dzieci ani osoby wyznaczonej	300 PLN
Transport osoby wyznaczonej do opieki nad osobą niesamodzielną (do miejsca pobytu osoby niesamodzielnej) w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego	200 PLN na osobę
Opieka nad osobami niesamodzielnymi jeżeli nie jest możliwy transport osoby wyznaczonej do opieki	300 PLN
Opieka nad zwierzętami w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego (po wyczerpaniu SU na opiekę – organizacja i pokrycie kosztów transportu zwierząt do osoby wyznaczonej, mogącej podjąć się opieki nad nimi albo do najbliższego schroniska dla zwierząt)	300 PLN
Pomoc domowa w przypadku hospitalizacji Ubezpieczonego	500 PLN
Transport powrotny ze szpitala do miejsca ubezpieczenia	tak
Wizyta pielęgniarki (w celu zalecenia opieki na czas zalecony przez lekarza, nie dłużej niż przez 5 dni od dnia wypisania ze szpitala)	tak
Dostarczenie artykułów żywnościowych i higienicznych oraz leków	tak

#### OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

##### WYŁĄCZENIA OGÓLNE

Nationale-Nederlanden nie wypłaci Odszkodowania za Szkody:

1. Wyrządzone umyślnie, bezpośrednio przez Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub Osobę bliską lub wyrządzone na ich zlecenie,
2. Wskutek zamierzonych działań Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub Osób bliskich, mających na celu wyłudzenie świadczenia lub odszkodowania, popełnienia przestępstwa umyślnego lub usiłowania popełnienia przestępstwa;
3. 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
4. Naturalnego osiadania, szkód górniczych lub prowadzonych robót ziemnych
5. Powstałe w następstwie działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, strajków lub niepokojów społecznych.

6. Powstałe wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego i elektromagnetycznego oraz skażenia radioaktywnego.
7. Powstałe wskutek decyzji administracyjnej.
8. Powstałe w środowisku naturalnym, polegające na jego zanieczyszczeniu lub skażeniu lub e drzewostanie lasów i parków.
9. Powstałe wskutek Wandalizmu (w tym graffiti),
10. W gotówce, kartach płatniczych, dokumentach, planach, zbiorach archiwalnych, kolekcjonerskich, filatelistycznych, numizmatycznych, albo dziełach sztuki.
11. W budynku o Konstrukcji drewnianej.
12. Powstałe w ogniwach 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;
- b) 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;
- c) organów rządowych, władz publicznych lub też ich agend (w tym także ambasad) krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
- d) osób lub podmiotów działających w imieniu i na rzecz organów rządowych krajów UHRC (niezależnie od miejsca ich lokalizacji lub siedziby);
- e) 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 dokonaną przez wskazane wyżej organizacje.

Aktualna lista krajów UHRC dostępna jest na stronie [www.nn.pl/uhrcc](http://www.nn.pl/uhrcc).

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

##### Art. 10 OWU

Nationale-Nederlanden nie wypłaci Odszkodowania, jeżeli Szkada powstała:

- a) wskutek Zalania wywołanego:
  - a' uszkodzeniem lub wadliwym wykonaniem dachu lub rynien, otworów dachowych lub okiennych albo innych elementów obiektu (np. inne otwory zewnętrzne), o ile na Ubezpieczonym spoczywa prawny obowiązek utrzymania należytego stanu technicznego, konserwacji, zabezpieczenia lub zamknięcia mienia, usunięcia wad, awarii i usterek, chyba, że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
  - a'' przelaniem przez otwory dachowe lub okienne albo przez inne elementy obiektu (np. inne otwory zewnętrzne), w przypadku gdy przelanie zostało spowodowane brakiem zamknięcia lub niedomknięciem tych otworów przez Ubezpieczonego lub Osobę bliską, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia,
  - a''' z powodu nieszczelności urządzeń wodnokanalizacyjnych, technologicznych i innych instalacji lub urządzeń, o ile na Ubezpieczonym spoczywa prawny obowiązek utrzymania ich należytego stanu technicznego, konserwacji, chyba, że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia,
  - a'''' przenikaniem wód podziemnych i opadowych w sytuacji, gdy zjawisko to nie było bezpośrednim następstwem Powodzi lub deszczu o współczynniku wydajności co najmniej 4, ustalonym przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej (dalej IMGW); w razie braku możliwości uzyskania odpowiednich informacji z IMGW wystąpienie deszczu nawalnego stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania bądź w bezpośrednim sąsiedztwie.
- b) wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych i zewnętrznych budynku,
- c) powolnego i systematycznego zawilgacania, a także gwałtownych zmian wilgotności powietrza, gnicia, utraty wagi, skurczenia, wyparowania, zmian w kolorze, fakturze, wykończeniu lub zapachu, działania insektów, zagrzybienia, zapleśnienia,
- d) wskutek oddziaływania Śniegu na elementy konstrukcyjne dachów lub elementy nośne o obniżonej wytrzymałości, spowodowanej brakiem konserwacji, o ile na Ubezpieczonym spoczywa prawny obowiązek utrzymania ich konserwacji, chyba, że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia,
- e) zabrudzenia lub odbarwienia tynków zewnętrznych lub elewacji na skutek zalania lub opadu,
- f) w związku z prowadzonymi pracami budowlanymi dotyczącymi konstrukcji nośnej obiektu, dachu lub jego elementów,
- g) jako następstwo użycia wadliwych materiałów budowlanych, wad konstrukcyjnych, błędów projektowych lub wadliwego wykonania,
- h) jako następstwo wybudowania lub przebudowania Domu lub Mieszkania bez wymaganych zezwoleń lub niespełnienia warunków prawa budowlanego, przepisów przeciwpożarowych, jeżeli Szkada jest następstwem pożaru związanego z eksploatacją kominków, palenisk oraz urządzeń grzewczych wybudowanych, zainstalowanych lub używanych niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub zaleceniami producenta,
- i) wskutek działania dymów, sadzy, oparów powstałych w trakcie wykonywania przez Ubezpieczonego lub Osoby bliskie czynności życia codziennego,
- j) w wyniku Uderzenia pojazdu lub Upadku statku powietrznego będącego własnością lub znajdującego się w posiadaniu Ubezpieczonego lub kiedy taki pojazd kierowany był przez Ubezpieczonego lub Osobę bliską,
- k) wskutek Upadku drzewa lub innych przedmiotów spowodowanego jego niekonserwowaniem lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Właściciela polisy, Ubezpieczonego lub Osoby bliskiej, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia,

## WYŁĄCZENIA W UBEZPIECZENIU OD KRADZIEŻY Z WŁAMANIEM I RABUNKU

### Art. 15 OWU

Nationale-Nederlanden nie wypłaci Odszkodowania, jeżeli Szkada powstała:

- a) w mieniu niezabezpieczonym zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszych Warunkach,
- b) w stałych elementach i ruchomościach znajdujących się w Domu w budowie,
- c) powstałe w wyniku kradzieży bez znamion włamania i rabunku oraz polegające na zaginięciu w niewyjaśnionych okolicznościach,
- d) w przedmiotach zgromadzonych w ilościach wskazujących na ich handlowe przeznaczenie, a także w przedmiotach przyjętych w celu naprawy lub przechowania przez Ubezpiezonego lub Osoby Bliskie,
- e) w przedmiotach nielegalnie wprowadzonych na polski obszar celny lub nielegalnie posiadanych przez Ubezpiezonego, Osoby Bliskie lub za które ponosi on odpowiedzialność,
- f) w Ruchomościach domowych znajdujących się na balkonie lub tarasie,
- g) w Obiektach małej architektury.

## UBEZPIECZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

### Art. 18 OWU

Nationale-Nederlanden nie wypłaci Odszkodowania, za Szkody:

- a) wyrządzone Osobom bliskim przez Ubezpiezonego lub Ubezpieczonemu przez Osoby bliskie,
- b) wyrządzone przez Ubezpiezonego Pomocy domowej podczas wykonywania przez nią powierzonych prac pomocniczych w gospodarstwie domowym lub wyrządzone przez Pomoc domową Ubezpieczonemu wskutek czynności wykraczających poza zakres powierzonych jej prac pomocniczych w gospodarstwie domowym,
- c) spowodowane lub będące następstwem:
  - działań wojennych, stanu wojennego,
  - czynnego i dobrowolnego udziału w aktach przemocy, rozruchach, zamieszkach, aktach terroryzmu,
  - udziału w misjach o charakterze militarnym lub stabilizacyjnym,
- d) spowodowane lub będące następstwem zdarzenia bezpośrednio związanego z masowym skażeniem chemicznym, biologicznym lub radioaktywnym, spowodowanym działaniem broni lub urządzenia wykorzystującego energię rozszczepienia jądrowego lub promieniotwórczość,
- e) powstałe w związku z posiadaniem przez Ubezpiezonego lub Osoby bliskie innych nieruchomości, nie będących przedmiotem ubezpieczenia w niniejszej umowie,
- f) powstałe w następstwie udziału w bójkach,
- g) powstałe w związku z posiadaniem zwierząt innych niż domowe,
- h) powstałe w związku z posiadaniem psów ras agresywnych tj. uznawanych za agresywne na podstawie obowiązujących przepisów prawa polskiego oraz psy o widocznych cechach tych ras,
- i) powstałe w mieniu należącym do Osób trzecich, a używanym, przechowywanym lub przyjętym do naprawy przez Ubezpiezonego lub Osoby bliskie,
- j) wynikłe z tytułu posiadania lub użytkowania broni, amunicji i materiałów wybuchowych oraz pirotechnicznych,
- k) wynikłe z przeniesienia jakichkolwiek chorób,
- l) wynikłe w związku z wykonywaniem zawodu lub prowadzeniem działalności gospodarczej w ubezpieczonej Nieruchomości,
- m) polegające na wystąpieniu strat finansowych, niezwiązanych ze Szkodą,
- n) za które osoba objęta ubezpieczeniem jest odpowiedzialna wskutek umownego przejęcia odpowiedzialności cywilnej Osoby trzeciej,
- o) powstałe w związku z oddawaniem Nieruchomości w odpłatne użytkowanie Osobom trzecim na podstawie umowy najmu, dzierżawy albo innego pokrewnego stosunku prawnego,
- p) wyrządzone wskutek uprawiania sportów wysokiego ryzyka lub wyczynowego uprawiania sportów,
- q) użytkowania zdalnie sterowanych (bezzałogowych) modeli pojazdów, statków powietrznych i wodnych,
- r) spowodowane lub będące następstwem Chorób będących skutkiem spożywania alkoholu,
- s) spowodowane lub będące następstwem spożywania narkotyków i substancji psychotropowych,
- t) związane z popełnieniem przez Ubezpiezonego lub usiłowaniem popełnienia przestępstwa.

Ubezpieczeniem nie są objęte roszczenia o wykonanie umów oraz o zwrot kosztów poniesionych na poczet wykonania umów, a także roszczenia wynikłe ze zdarzeń podlegającym ubezpieczeniu obowiązkowemu na podstawie odrębnych przepisów.

## UBEZPIECZENIE ASSISTANCE DOMOWY

### Art. 19 OWU

Z zakresu ubezpieczenia wyłączone są:

- 1) zdarzenia zaistniałe przed rozpoczęciem Okresu ubezpieczenia;
- 2) usługi związane z uszkodzeniami, za naprawę których odpowiadają wyłącznie właściwe służby administracyjne lub właściwe służby pogotowia technicznego, energetycznego, wodnokanalizacyjnego czy gazowego tj. awarie pionów instalacji ciepłej-zimnej wody, pionów kanalizacyjnych, pionów centralnego ogrzewania, instalacji gazowej, przyłączy do budynku;
- 3) usługi elektryka lub technika urządzeń grzewczych związane z uszkodzeniami żarówek, przedłużaczy, oświetlenia;
- 4) usługi związane z konserwacją urządzeń oraz stałych elementów Miejsca ubezpieczenia;
- 5) usługi związane z naprawą uszkodzeń, które pojawiły się przed momentem zaistnienia zdarzenia powodującego Szkodę;
- 6) działania poszukiwania źródła wycieku tj. demontaż i kucie ścian, podłóg oraz armatury, demontaż zabudowy kuchennej i łazienkowej;
- 7) Szkody powstałe wskutek Wandalizmu.

Nationale-Nederlanden nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji usług assistance wynikające z powstania licznych lub masowych szkód w miejscowości w której znajduje się Miejsce ubezpieczenia.

## UBEZPIECZENIE ASSISTANCE POMOC MEDYCZNA I OPIEKUŃCZA

### Art. 23 OWU

Nationale-Nederlanden nie odpowiada za zdarzenia powstałe w następstwie:

1. umyślnego samookaleczenia, usiłowania popełnienia samobójstwa przez Ubezpiezonego;
2. działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, epidemii, pandemii, wycieków, zanieczyszczeń, skażeń, reakcji jądrowej, skażenia spowodowanego bronią jądrową lub promieniotwórczością;



3. zachorowań lub wypadków oraz ich następstw, które wystąpiły przed zawarciem umowy ubezpieczenia;
4. leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami;
5. zabiegów ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
6. wad wrodzonych i niepełnosprawności stwierdzonej przed dniem zawarcia Umowy;
7. zarażenia się HIV, AIDS, chorób przekazywanych drogą płciową;
8. chorób przewlekłych;
9. zaburzeń psychicznych, zakwalifikowanych w Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-10 jako zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania (F00-F99);
10. nieprzestrzegania zaleceń Lekarza prowadzącego leczenie;
11. leczenia medycznego, zachowawczego lub zapobiegawczego, chyba, że było ono zalecone przez lekarza Centrum alarmowego;
12. Wyczynowego lub zawodowego uprawiania sportu; Wyczynowe lub zawodowe uprawianie sportu to regularne lub intensywne treningi, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach czy obozach kondycyjnych i szkoleniowych, również w ramach przynależności do klubów sportowych, związków i organizacji sportowych, niezależnie od faktu, czy czerpany jest dochód z uprawionej dyscypliny sportu;
13. katastrof naturalnych, działania ognia lub innych żywiołów: trzęsienia ziemi, nagłej zmiany temperatury, powodzi, Silnego wiatru, pożaru, wybuchu, wyładowań atmosferycznych;
14. opóźnienia lub braku świadczenia Nationale-Nederlanden wskutek strajków, niepokojów społecznych, zamieszek, aktów terroryzmu, sabotażu, wojny, wojny domowej, promieniowania radioaktywnego;
15. opóźnienia świadczenia Nationale-Nederlanden wskutek siły wyższej;
16. strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, buntu, rozruchów, rewolucji, powstania, zamieszek społecznych i wojskowych, wojny, wojny domowej, a także konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania, zarekwirowania i zniszczenia mienia na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
17. użycia biologicznych lub chemicznych materiałów, substancji lub składników w celu spowodowania zagrożenia życia lub zdrowia ludzkiego;
18. spożycia alkoholu, środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii, leków niezaordynowanych przez lekarza, użytych niezgodnie z zaleceniem lekarskim lub wskazaniem ich użycia, o ile zachowanie powodujące szkodę pozostawało w bezpośrednim związku przyczynowo-skutkowym ze spożyciem tych substancji.

Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje kosztów:

1. niebędących wynikiem Nagłego zachorowania lub Nieszczęśliwego wypadku;
2. leczenia eksperymentalnego i niepotwierdzonego badaniami;
3. leczenia sanatoryjnego oraz helioterapii, niezależnie od powodu wykonania;
4. leczenia ze wskazań estetycznych niezależnie od powodu ich wykonania;
5. leczenia stomatologicznego, bez względu na to czy jest wykonywane przez lekarza stomatologa, czy chirurga twarzowo-szczękowego;
6. leczenia urazów powstałych na skutek wojen, działań wojennych, konfliktów zbrojnych, zamieszek, rozruchów, zamachów stanu, aktów terroru, powstania, strajków oraz skażeń chemicznych lub radioaktywnych, materiałów nuklearnych, spalania paliwa jądrowego, azbestozy;
7. świadczeń i usług medycznych w związku ze zdarzeniami, które miały miejsce poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej;
8. wypłaty zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

#### **ODSTĄPIENIE/ WYPOWIEDZENIE UMOWY UBEZPIECZENIA**

Właściciel polisy może:

- **odstąpić od umowy,**
- **wypowiedzieć umowę.**

Umowa ubezpieczenia ulega **rozwiązaniu**, na podstawie pisemnego oświadczenia złożonego przez Właściciela polisy. Oświadczenie to może być złożone w dowolnym czasie trwania Umowy ubezpieczenia do Nationale-Nederlanden.

**Odstąpienie** od umowy może nastąpić w terminie 30 dni od Dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej, na podstawie oświadczenia złożonego przez Właściciela polisy. W przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość termin 30-dniowy biegnie od dnia poinformowania Właściciela polisy o zawarciu Umowy ubezpieczenia albo od dnia otrzymania informacji przekazywanych ubezpieczonemu zgodnie z wymogiem art. 39 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w procesie zawierania umowy na odległość, na papierze lub innym trwałym nośniku, jeżeli jest to termin późniejszy.

#### **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 mogą złożyć Właściciel polisy, Ubezpieczony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia.
2. Reklamacja może zostać złożona:

- 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 dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden ([www.nn.pl](http://www.nn.pl)).
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
  4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej poinformujemy osobę zgłaszającą Reklamację o przyczynie opóźnienia, wskażemy okoliczności potrzebne do rozpatrzenia Reklamacji i określimy przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni licząc od dnia otrzymania Reklamacji.
  5. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub w postaci innego trwałego nośnika informacji i przekazywana przesyłką pocztową wysłaną na aktualny adres korespondencyjny osoby zgłaszającej Reklamację.
  6. Odpowiedź na Reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną na wniosek osoby zgłaszającej Reklamację i przesyłana jest na jej aktualny adres poczty elektronicznej.

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 Towarzystwa obowiązkowy. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

#### **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:

- 1) w formie elektronicznej poprzez system bankowości internetowej,
- 2) ustnie:
  - a) telefonicznie pod numerami wskazanymi na stronie internetowej Banku,
  - b) osobiście w placówce bankowej,
- 3) w formie pisemnej:
  - a) przesyłką pocztową na adres Banku wskazany na stronie internetowej Banku,
  - b) osobiście w placówce bankowej.

Odpowiedź na reklamację Agent Ubezpieczeniowy przekazuje Klientowi:

- 1) przez system bankowości internetowej, o ile Klient jest użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami przewidzianymi w regulaminie systemu bankowości internetowej, lub w jeden z poniżej wybranych przez Klienta sposobów:
- 2) w formie papierowej - w placówce bankowej albo listem na adres korespondencyjny;
- 3) na innym trwałym nośniku informacji - o ile strony umowy tak postanowią.

Agent Ubezpieczeniowy udziela odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może on zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. Agent Ubezpieczeniowy informuje Klienta o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.

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 informuje 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.