

# KARTA INFORMACYJNA UBEZPIECZENIE TWOJA PODRÓŻ

**Karta Informacyjna nie jest elementem umowy ubezpieczenia ani materiałem marketingowym.** Karta Informacyjna została przygotowana przez ING Bank Śląski S.A. we współpracy z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. i zawiera informacje o Agencie ubezpieczeniowym oraz kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym. Pełne informacje podawane przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz informacje dotyczące umowy ubezpieczenia podane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia „Twoja Podróż” nr 2/2022 (OWU).

Decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową, przede wszystkim z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, w których znajdują się szczegółowe informacje o ubezpieczeniu. Umowa ubezpieczenia „Twoja Podróż” zawierana jest na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Pakietu ubezpieczeń podróży „Twoja Podróż” nr 2/2022 (dalej: Warunki).

Jeśli informacje dotyczące ubezpieczenia są dla Państwa niejasne albo istnieją wątpliwości, czy produkt jest dla Państwa odpowiedni, prosimy skorzystać z usług profesjonalnego specjalisty w Banku, który udzieli Państwu pomocy.

## ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ (UBEZPIECZYCIEL)

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A

## AGENT UBEZPIECZENIOWY / DYSTRYBUTOR UBEZPIECZENIOWY / BANK

Przy zawieraniu umów ubezpieczenia z Towarzystwem Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A., 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: 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.

## KONTAKT Z AGENTEM UBEZPIECZENIOWYM

Informacje o sposobach kontaktu z Agentem ubezpieczeniowym (bankiem) w sprawie ubezpieczenia umieszczone są na stronie internetowej banku: <https://www.ing.pl/kontakt>

## CEL UBEZPIECZENIA

Celem ubezpieczenia jest ochrona i pomoc w przypadku zdarzeń losowych w trakcie podróży zagranicznej lub krajowej. Potrzebą klienta jest ochrona w czasie podróży.

## UBEZPIECZAJĄCY

Osoba zawierająca umowę ubezpieczenia wymieniona w polisie i zobowiązana do opłacenia składki.

## UBEZPIECZONY

Każda ze wskazanych w polisie osób fizycznych, na rachunek której jest zawierana umowa ubezpieczenia, w tym również Ubezpieczający zawierający umowę ubezpieczenia na własny rachunek.

Ubezpieczenie „Twoja Podróż” przeznaczone jest dla osób, które oczekują ochrony na wypadek nagłych zachorowań lub nieszczęśliwych wypadków podczas podróży krajowych lub pobytu za granicą. Osobą Ubezpieczoną może być każdy.

## TYP UMOWY UBEZPIECZENIA

Indywidualna umowa ubezpieczenia, która może zostać zawarta przed oraz w trakcie podróży zagranicznej lub krajowej, trwająca od 1 do 365 dni.

W każdej chwili trwania ochrony ubezpieczenia możliwa jest rezygnacja z ubezpieczenia.

## ZAWARCIE UMOWY UBEZPIECZENIA / OKRES OCHRONY

Polisa może obejmować max. 10 osób.

Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta na rachunek osoby, która oczekuje ochrony

- na wypadek nagłych zachorowań lub nieszczęśliwych wypadków podczas podróży zagranicznych, albo
- na wypadek nieszczęśliwych wypadków podczas podróży krajowych;

Osobą Ubezpieczoną może być każdy.

Umowa ubezpieczenia zostaje zawarta na okres wskazany przez Ubezpieczającego, z tym zastrzeżeniem że:

- początek okresu ubezpieczenia nie może przypadać później niż 90 dni od daty złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia,

- jeżeli umowa ubezpieczenia zawierana jest na rachunek osoby ubezpieczonej, która w trakcie składania wniosku o zawarcie tej umowy przebywa poza granicami Polski lub kraju zamieszkania, początek okresu ubezpieczenia nie może rozpocząć się wcześniej niż po upływie 3 dni licząc od dnia złożenia wniosku,
- okres ubezpieczenia nie może być krótszy niż 1 dzień i dłuższy niż 365 dni.

Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym przez Ubezpieczającego, jednak nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki.

#### ZAKRES TERYTORIALNY

W zależności od wybranej przez Ubezpieczającego strefy geograficznej ochrona ubezpieczeniowa obejmuje zdarzenia zaistniałe na następujących terytoriach:

- w odniesieniu do podróży krajowych – Polska;
- w odniesieniu do podróży zagranicznych:
  - Europa – oraz kraje basenu Morza Śródziemnego: Egipt, Izrael, Liban, Libia, Maroko, Tunezja, z wyłączeniem Polski oraz kraju zamieszkania,
  - Świat – z wyłączeniem Polski oraz kraju zamieszkania.

#### PRZEDMIOT I ZAKRES UBEZPIECZENIA

W ramach jednej polisy możliwe jest wykupienie opcji albo Podróży zagranicznej albo Podróży krajowej.

	<b>Podróże zagraniczne</b>	<b>Podróże krajowe</b>
<b>Podróż</b>	Wyjazd Ubezpieczonego poza granice Polski lub kraju zamieszkania, w tym również droga, którą Ubezpieczony odbywa w tym celu z miejsca zamieszkania na terenie Polski lub kraju zamieszkania odpowiednio do granic Polski lub kraju zamieszkania oraz droga powrotna odpowiednio od tych granic do miejsca zamieszkania, o którym mowa powyżej;	Wyjazd z miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, położonego na terenie Polski, do innego miejsca, położonego na terenie Polski w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania Ubezpieczonego (liczonej od granic miejscowości zamieszkania Ubezpieczonego) pobyt na terenie Polski oraz droga powrotna do miejsca zamieszkania Ubezpieczonego na terenie Polski;
<b>Podstawowy zakres ubezpieczenia albo: Dla podróży zagranicznych, albo dla podróży krajowych</b>	Koszty leczenia i assistance dla podróży zagranicznych	Następstwa nieszczęśliwych wypadków oraz koszty leczenia i assistance dla podróży krajowych
<b>Po wybraniu podstawowego zakresu ubezpieczenia dla podróży zagranicznych albo dla podróży krajowych, Ubezpieczający może rozszerzyć ten zakres ubezpieczenia o:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej,</li> <li>2) ubezpieczenie bagażu podróжного,</li> <li>3) ubezpieczenie sprzętu sportowego,</li> <li>4) ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,</li> <li>5) klauzulę ubezpieczenia mienia na czas wyjazdu           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ubezpieczenie mieszkania lub domu wraz z elementami stałymi od pożaru i innych zdarzeń losowych,</li> <li>b) ubezpieczenie ruchomości domowych na czas wyjazdu, kradzieży z włamaniem lub rozboju.</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej,</li> <li>2) ubezpieczenie bagażu podróжного,</li> <li>3) ubezpieczenie sprzętu sportowego,</li> <li>4) klauzulę ubezpieczenia mienia na czas wyjazdu:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ubezpieczenie mieszkania lub domu wraz z elementami stałymi od pożaru i innych zdarzeń losowych,</li> <li>b) ubezpieczenie ruchomości domowych na czas wyjazdu od, kradzieży z włamaniem lub rozboju.</li> </ol> </li> </ol>

<p><b>Za opłatą dodatkowej składki istnieje również możliwość rozszerzenia zakresu ubezpieczenia o zdarzenia powstałe w związku z:</b></p>	<p>1) rekreacyjnym uprawianiem narciarstwa, snowboardu oraz nurkowania,  2) uprawianiem sportów wysokiego ryzyka,  3) wykonywaniem ciężkiej pracy fizycznej (wyłącznie w odniesieniu do podróży zagranicznej),  4) chorobami przewlekłymi (wyłącznie w odniesieniu do podróży zagranicznej),  5) kosztami leczenia powstałymi w wyniku niespodziewanej wojny albo aktu terroryzmu (wyłącznie w odniesieniu do podróży zagranicznej) - <u>koszty leczenia za następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałych w wyniku niespodziewanej wojny albo aktu terroryzmu</u>. Allianz ponosi odpowiedzialność za następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałe na skutek działań wojennych albo aktu terroryzmu, do których doszło w czasie pobytu Ubezpieczonego na terytorium danego kraju. Odpowiedzialność Allianz trwa do 7 dni licząc od daty zajścia aktu terroryzmu albo daty wybuchu wojny, ale nie dłużej niż do końca okresu ubezpieczenia, z zastrzeżeniem, iż Allianz nie świadczy ochrony na terytoriach następujących państw: Islamska Republika Afganistanu, Królestwo Arabii Saudyjskiej, Libia, Ludowa Republika Bangladeszu, Republika Burundi, Republika Czecheńska, Republika Sudanu, Republika Iraku, Jordañskie Królestwo Haszymidzkie, Republika Kolumbii, Republika Somalijska, Republika Liberii, Islamska Republika Pakistanu, Republika Rwandy, Syryjska Republika Arabska.</p>	<p>1) rekreacyjnym uprawianiem narciarstwa, snowboardu oraz nurkowania,  2) uprawianiem sportów wysokiego ryzyka,</p>
--	--	---

#### SKŁADKA UBEZPIECZENIOWA

- Wysokość składki ustalana jest na podstawie taryf aktualnych na dzień złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
- Składkę można opłacić jednorazowo (w przypadku umów zawartych na okres 365 dni – również w dwóch ratach).
- Składka lub jej pierwsza rata powinna zostać opłacona przed datą początku okresu ubezpieczenia.
- Składka lub jej rata powinna być opłacana przelewem na rachunek bankowy Allianz, lub w inny sposób uzgodniony z Allianz.
- W razie odstąpienia od umowy ubezpieczenia lub rozwiązania umowy ubezpieczenia Allianz pobiera składkę jedynie za okres, w którym udzielała ochrony ubezpieczeniowej. Allianz zwraca składkę za niewykorzystany okres ubezpieczenia, proporcjonalnie za każdy niewykorzystany dzień okresu ubezpieczenia.

#### OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ, POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

1. Umowa ubezpieczenia może być zawarta na okres nie krótszy niż 1 dzień i nie dłuższy niż 365 dni (okres ubezpieczenia wskazany jest w polisie).
2. Wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia można złożyć maksymalnie na 90 dni przed datą początku okresu ubezpieczenia.
3. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się w dniu wskazanym we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, jednak nie wcześniej niż:
  - o od dnia następnego po opłaceniu składki lub jej pierwszej raty;
  - o a jeżeli w trakcie składania wniosku o zawarcie tej umowy ubezpieczenia Ubezpieczający lub Ubezpieczony przebywają poza granicami Polski lub kraju zamieszkania, to ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się po upływie 3 dni licząc od dnia złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia.
4. Ochrona ubezpieczeniowa kończy się:
  - o z dniem/ z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia,
  - o z chwilą śmierci Ubezpieczonego – w odniesieniu do Ubezpieczonego,
  - o w odniesieniu do danego ryzyka - z chwilą wypłaty odszkodowań/świadczeń w łącznej wysokości równej sumie ubezpieczenia/sumie gwarancyjnej wskazanej w polisie.
5. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 i 4 powyżej, ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się i kończy odpowiednio dla danego ubezpieczenia zgodnie z poniższą tabelą:

Ubezpieczenie	Początek ochrony	Koniec ochrony
kosztów leczenia i assistance w podróży zagranicznej	nie wcześniej niż od dnia oznaczonego jako data początkowa okresu ubezpieczenia i nie wcześniej niż z chwilą przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy Polski lub kraju zamieszkania	nie później niż o godzinie 24.00 dnia oznaczonego jako data końcowa okresu ubezpieczenia i nie później niż z chwilą przekroczenia przez Ubezpieczonego granicy Polski lub kraju zamieszkania przy powrocie z podróży zagranicznej
odpowiedzialności cywilnej, następstw nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia i assistance w podróży krajowej, bagażu podróżnego i sprzętu sportowego	z chwilą rozpoczęcia przez Ubezpieczonego podróży, nie wcześniej jednak niż od dnia oznaczonego jako data początkowa okresu ubezpieczenia	z chwilą zakończenia przez Ubezpieczonego podróży, nie później jednak niż o godzinie 24.00 dnia oznaczonego jako data końcowa okresu ubezpieczenia

#### ROZWIĄZANIE UMOWY UBEZPIECZENIA / Odstąpienie od umowy ubezpieczenia

Ubezpieczający może:

- jeżeli jest konsumentem odstąpić, w formie pisemnej, od umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od dnia poinformowania Ubezpieczającego o zawarciu umowy ubezpieczenia lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3

ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. Z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.), jeżeli jest to termin późniejszy, przy czym termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wystane.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

- jeżeli jest przedsiębiorcą niebędącym konsumentem i umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres dłuższy niż 6 miesięcy Ubezpieczający może odstąpić, w formie pisemnej, od umowy ubezpieczenia w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.  
Odstąpienie od umowy ubezpieczenia nie zwalnia Ubezpieczającego od obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Allianz udzielał ochrony ubezpieczeniowej.
- wypowiedzieć Umowę w dowolnym terminie, poprzez złożenie pisemnego wniosku do Allianz.

#### OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SZKODY

- Kontakt z Centrum Alarmowym i postępowanie zgodne z zaleceniami centrum: Kontakt z Centrum Alarmowym +48 22 205 50 60.
- Jeżeli okoliczności szkody tego wymagają, niezwłocznie należy zawiadomić odpowiednie służby zwłaszcza, gdy szkoda powstała w wyniku przestępstwa.
- W przypadku Umowy ubezpieczenia zawartej na cudzy rachunek, zawiadomienie o zajściu wypadku może zgłosić również ubezpieczony albo jego spadkobiercy.

#### OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności są wymienione w Karcie Produktu Ubezpieczeniowego. Pełna lista ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się w OWU. Prosimy o zapoznanie się z nią.

#### KLAUZULA NR 1 - UBEZPIECZENIE MIENIA NA CZAS WYJAZDU

Klauzula ubezpieczenia mienia na czas wyjazdu stanowi integralną część Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „Twoja Podróż” 1/2021 i rozszerza zakres ochrony udzielanej w ramach tych OWU o ubezpieczenie mienia na czas wyjazdu.

#### PRZEDMIOT I MIEJSCE UBEZPIECZENIA

- Miejsce ubezpieczenia – adres mieszkania lub domu, wskazany przez Ubezpieczającego, we wniosku i na polisie, znajdujący się na terytorium Polski, pod którym znajdują się objęte ochroną ubezpieczeniową: mieszkanie lub dom (w tym ich elementy stałe) oraz ruchomości domowe.
- Ubezpieczający – osoba zawierająca umowę ubezpieczenia i zobowiązana do zapłaty składki ubezpieczeniowej, będąca właścicielem lub współwłaścicielem ubezpieczonego mieszkania lub domu, lub której przysługuje spółdzielcze własnościowe prawo do ubezpieczonego lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego
- Na wniosek Ubezpieczającego Allianz ubezpieczy na czas podróży krajowej lub zagranicznej:
  - mieszkanie, dom, ich elementy stałe,
  - ruchomości domowe (znajdujące się w mieszkaniu lub domu).

	Ubezpieczenie od pożaru i innych zdarzeń losowych	Ubezpieczenie od kradzieży z włamaniem lub rozboju
Przedmiot ubezpieczenia	1) mieszkanie, dom, ich elementy stałe, 2) ruchomości domowe	1) elementy stałe, 2) ruchomości domowe,

- Warunkiem świadczenia ochrony w zakresie kradzieży z włamaniem lub rozboju jest należyte zabezpieczenie mienia przed dostępem osób trzecich, co najmniej zgodnie z wymogami OWU Klauzula nr 1 Sekcja B rozdział IV.

#### OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ, POCZĄTEK I KONIEC OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

- Ochrona ubezpieczeniowa w zakresie ubezpieczenia mienia rozpoczyna się w momencie opuszczenia przez Ubezpieczonego miejsca ubezpieczenia, na terenie Polski, nie wcześniej jednak niż z początkiem okresu ubezpieczenia oznaczonego w polisie jako rozpoczęcie ochrony ubezpieczeniowej.
- Okres ubezpieczenia mienia jest tożsamy z okresem ubezpieczenia podróży zagranicznej lub krajowej. Przy czym okres ubezpieczenia w ubezpieczeniu mienia nie może przekroczyć 45 dni.
- Z zastrzeżeniem powyższych postanowień ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się nie wcześniej niż od dnia następnego po opłaceniu składki ubezpieczeniowej.
- Ochrona ubezpieczeniowa kończy się:
  - z chwilą powrotu Ubezpieczonego do miejsca ubezpieczenia nie później jednak niż o godzinie 24.00 w dniu oznaczonym w polisie jako dzień zakończenia ochrony ubezpieczeniowej,
  - z dniem/ z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia,
  - z dniem upływu okresu ubezpieczenia,
  - w odniesieniu do danego ryzyka – z chwilą wypłaty odszkodowania w łącznej wysokości równej sumie ubezpieczenia wskazanej w polisie.

#### SUMA I SYSTEM UBEZPIECZENIA

- Sumę ubezpieczenia Ubezpieczający ustala w systemie na pierwsze ryzyko.
- Suma ubezpieczenia wskazana w polisie stanowi górną granicę odpowiedzialności Allianz za szkody w mieniu, dla którego została ustalona.
- Sumę ubezpieczenia Ubezpieczający ustala według wartości odtworzeniowej.

#### OGRANICZENIA I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

##### KLAUZULA NR 1 – Z TYTUŁU UBEZPIECZENIA MIENIA NA CZAS WYJAZDU

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności są wymienione w Karcie Produktu Ubezpieczeniowego. Pełna lista ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się w OWU. Prosimy o zapoznanie się z nią.

#### REKLAMACJE SKŁADANE DO ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Reklamacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia powinny być kierowane do Ubezpieczyciela. Można je składać:

- wysyłając wiadomość e-mail na adres: skargi@allianz.pl lub list na adres Ubezpieczyciela (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa),
- za pomocą formularza dostępnego na naszej stronie internetowej: www.allianz.pl,
- dzwoniąc pod numer tel. +48 22 563 21 28,
- osobiście (składając pismo lub ustnie do protokołu) - bezpośrednio w każdej naszej jednostce obsługującej Klientów lub w naszej siedzibie.

Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie, Ubezpieczyciel w informacji przekazanej zgłaszającemu Reklamację określa przewidywalny termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

O sposobie rozpatrzenia Reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła w terminie, o którym mowa powyżej, w postaci papierowej lub za pomocą trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tę można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek zgłaszającego Reklamację.

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.

Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

Szczegółowe zapisy dotyczące reklamacji znajdują się w Sekcji H Rozdział XV OWU.

### **REKLAMACJE SKŁADANE DO AGENTA UBEZPIECZENIOWEGO**

#### **Zasady i tryb zgłaszania reklamacji do Agenta ubezpieczeniowego oraz rozpatrywania reklamacji**

Reklamacje można składać:

- w formie elektronicznej:
  - poprzez system bankowości internetowej;
- ustnie (do protokołu lub pracownik przyjmujący Reklamację jest zobowiązany do sporządzenia notatki służbowej bezpośrednio w Rejestrze Reklamacji):
  - telefonicznie pod numerem +48 32 357 00 69 (koszt połączenia wg stawek operatora), dostępność 24/;
  - osobiście w miejscu spotkań;
- pisemnie wysyłając przesyłkę pocztową na adres:  
ING Bank Śląski S.A.  
ul. Sokolska 34  
40-086 Katowice
- na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-69368-51081-ERVRU-12, o ile usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego przewiduje taką możliwość.

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.

### **DODATKOWE INFORMACJE**

Do świadczeń wypłacanych przez Ubezpieczyciela zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa podatkowego, w tym w szczególności przepisy ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych tj. Dz. U. z 2012 r., poz. 361 oraz jej kolejne nowelizacje.

Powództwo o roszczenie z umowy ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub innego uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.

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