

# Karta informacyjna

## Ubezpieczenie Moja 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 zawarte są w Przewodniku po ubezpieczeniu Moja Podróż zatwierdzonym uchwałą Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 112/2025. Decyzję o zawarciu umowy ubezpieczenia proszę podjąć po wcześniejszym zapoznaniu się z dokumentacją ubezpieczeniową.

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 Zakładów Ubezpieczeń, 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 (Ubezpieczenie w podróży) albo zwrot kosztów związanych z rezygnacją lub przerwaniem podróży w przypadku zdarzeń losowych przed rozpoczęciem podróży (Ubezpieczenie kosztów organizacji podróży). Potrzebą klienta jest ochrona w czasie podróży.

## Ubezpieczający

Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę ubezpieczenia i zobowiązała się 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.

## Typ Umowy ubezpieczenia, Informacja o grupie ubezpieczenia

Ubezpieczenie majątkowe dobrowolne, które może obejmować ubezpieczenia należące do Działu II załącznika do ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, tj.: ubezpieczenie Koszty leczenia w podróży zagranicznej albo Koszty leczenia w podróży po Polsce (dział II, grupa 2), Ubezpieczenie Ratownictwo i transport w podróży zagranicznej albo Ubezpieczenie Ratownictwo i transport w podróży po Polsce (dział II, grupa 18), Ubezpieczenie Następstwa nieszczęśliwych wypadków NNW (dział II, grupa 1), Ubezpieczenie OC w życiu prywatnym (dział II, grupa 13), Ubezpieczenie Bagaż podróży (dział II, grupa 9), Ubezpieczenie Assistance (dział II, grupa 18), Ubezpieczenie Wypożyczony samochód – zniesienie udziału własnego (dział II, grupa 16), Ubezpieczenie Przerwanie lub opóźnienie podróży (dział II, grupa 16), Ubezpieczenie Dla aktywnych sportowo (dział II, grupa 9, 16 oraz 18).

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.

## 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:
  - Strefa A - Europa i pozaeuropejskie państwa basenu Morza Śródziemnego oraz Gruzja z wyłączeniem kraju zamieszkania,
  - Strefa B - świat z wyłączeniem USA i Kanady,
  - Strefa C – cały świat.

## Składka ubezpieczeniowa

Allianz określa wysokość składki na podstawie wysokości taryfy, która obowiązuje w dniu zawarcia umowy. Elementy, które mają wpływ na składkę to: okres ubezpieczenia, suma ubezpieczenia, rodzaj ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia, kraj podróży, wiek Ubezpieczonego a w przypadku umowy Ubezpieczenia kosztów organizacji podróży – wartość usług turystycznych. Allianz pyta Cię o nie przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Na wysokość składki mają też wpływ zniżki, które Allianz przyznaje w danym okresie.

Jesteś zobowiązany opłacić składkę jednorazowo przed rozpoczęciem okresu ubezpieczenia.

Jeśli ochrona wygaśnie przed końcem okresu, na który była zawarta umowa, masz prawo do zwrotu składki w wysokości proporcjonalnej do niewykorzystanego okresu ubezpieczenia. W razie rozwiązania umowy Towarzystwu Ubezpieczeń Allianz przysługuje składka za okres, w którym Allianz udzielił ochrony ubezpieczeniowej.

## 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.

## Odstąpienie, wypowiedzenie Umowy ubezpieczenia

Jeśli umowa łącząca Cię z Allianz jest zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, możesz odstąpić od niej w ciągu 30 dni od dnia jej zawarcia. Jeśli jesteś przedsiębiorcą, możesz to zrobić w ciągu 7 dni od zawarcia umowy. Nie musisz podawać przyczyn odstąpienia. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Cię z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Allianz zapewniał ochronę ubezpieczeniową.

Masz prawo wypowiedzieć umowę w każdym czasie, z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia.

Wypowiedzenie umowy nie zwalnia Cię z obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Allianz udzielił ochrony ubezpieczeniowej.

## Ogólne zasady postępowania w przypadku wystąpienia szkody

Ubezpieczający, a Ubezpieczony (w przypadku umowy zawartej na cudzy rachunek – o ile wie o jej zawarciu na jego rachunek) powinien zgłosić szkodę. Powinien to zrobić niezwłocznie po jej wystąpieniu. Aby zrealizować świadczenie Allianz powinien wiedzieć, że doszło do zdarzenia, które obejmujemy ochroną. Najszybszym sposobem, w jakim można powiadomić Allianz o szkodzie, jest:

- wysłanie maila na adres: [pmu.szkoody@mondial-assistance.pl](mailto:pmu.szkoody@mondial-assistance.pl),
- skontaktowanie się z Allianz telefonicznie pod numerem **224 224 224** (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

Ubezpieczony powinien podać wszystkie informacje niezbędne do ustalenia przyczyny, zakresu i rodzaju szkody lub potrzebnego świadczenia. Allianz może zwrócić się do Ubezpieczonego, żeby, w celu ustalenia prawa do świadczenia i wysokości tego świadczenia, poddał się badaniom lekarskim lub badaniom diagnostycznym z minimalnym ryzykiem, z wyłączeniem badań genetycznych. Pokrywamy koszty takich badań.

## Reklamacje składane do Zakładu ubezpieczeń

### Zasady i tryb zgłaszania reklamacji oraz rozpatrywania reklamacji

Reklamację może złożyć Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy Ubezpieczenia lub spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy Ubezpieczenia.

Reklamacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia powinny być kierowane do Ubezpieczyciela.

1. Reklamację na nasze usługi można złożyć w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa).
2. Można to zrobić:
  - a) na piśmie
    - w postaci papierowej – osobiście w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
    - w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem formularza dostępnego na naszej stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) lub e-mailem: [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl) albo wysyłając na odpowiedni adres do doręczeń elektronicznych:
      - 1) w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna.: AE:PL-62864-84315-VDAGC-23;
      - 2) w zakresie dotyczącym usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółka Akcyjna: AE:PL-73604-64978-TAJBC-22;
  - b) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224, opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie.
3. Postępowaniem wywołanym wniesieniem reklamacji zajmie się nasz zarząd lub osoba, którą upoważnimy.
4. Rozpatrzymy reklamację i odpowiemy na nią bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni, możemy wydłużyć ten czas do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takiej sytuacji poinformujemy osobę, która złożyła reklamację jakie są powody wydłużenia terminu i okoliczności, które ustalimy, aby rozpatrzyć sprawę oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. Odpowiemy na reklamację na piśmie:
  - a) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - b) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedzi w postaci elektronicznej udzielimy:
    - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożono reklamację, albo innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej- w przypadku, gdy reklamacja została złożona z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
    - na adres reklamującego do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych;
  - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem reklamującego – w przypadku, gdy reklamacja została złożona ustnie.
6. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym udostępniamy na naszej stronie internetowej [www.allianz.pl](http://www.allianz.pl) oraz w naszych jednostkach obsługujących klientów.
7. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
8. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla nas do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu mamy obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody.) Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: [www.rf.gov.pl/polubowne](http://www.rf.gov.pl/polubowne) Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: [www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)

# Reklamacje składane do Agenta ubezpieczeniowego

## Zasady i tryb zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje można składać:
  - 1) w postaci elektronicznej:
    - a) poprzez system bankowości internetowej (jeśli, zgłaszający reklamację jest jego użytkownikiem),
    - b) na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, znajdujący się na stronie internetowej banku;
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie pod numerami wskazanymi na stronie internetowej banku (koszt połączenia według stawek operatora),
    - b) osobiście w placówce bankowej realizującej tę czynność;
  - 3) na piśmie:
    - a) przesyłką pocztową na adres banku wskazany na stronie internetowej banku,
    - b) osobiście w placówce bankowej realizującej tę czynność.
2. Odpowiedź na reklamację Agent ubezpieczeniowy przekazuje na nośniku trwałym z wykorzystaniem tego samego kanału (za wyjątkiem ustnego złożenia reklamacji) jakim zgłaszający reklamację złożył reklamację, chyba że poinformuje Agenta ubezpieczeniowego, że chce ją otrzymać innym kanałem.
3. Agent ubezpieczeniowy rozpatrzy reklamacje jak najszybciej i odpowie na nią maksymalnie w terminie 30 dni. Termin jest liczony od dnia otrzymania przez Agenta ubezpieczeniowego reklamacji. Agent ubezpieczeniowy poinformuje o tym zgłaszającego reklamację i poda okoliczności, które musi ustalić oraz przyczynę opóźnienia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają Agentowi ubezpieczeniowemu rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Agent ubezpieczeniowy może wydłużyć ten termin, nie może on jednak przekroczyć 60 dni. Termin ten jest liczony od daty otrzymania przez Agenta ubezpieczeniowego reklamacji.
4. W trakcie postępowania reklamacyjnego Agent ubezpieczeniowy może zwrócić się do zgłaszającego reklamację o to, aby przedstawił dodatkowe wyjaśnienia lub dokumenty.  
W sprawie reklamacji, Agent ubezpieczeniowy może skontaktować się ze zgłaszającym reklamację telefonicznie – na numer, który zgłaszający reklamację podał do kontaktu.
5. Jeśli Agent ubezpieczeniowy nie uzna reklamacji, zgłaszający reklamację może złożyć odwołanie.

## Informacje dodatkowe

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 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, działa Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny.