

Karta Informacyjna

Grupowe ubezpieczenie dla posiadaczy Kont w Planie „More”, „Extra” i „Max” w ING Banku Śląskim S.A.

Niniejsza Informacja nie stanowi elementu umowy ubezpieczenia ani materiału marketingowego.

Niniejsza nota informacyjna została przygotowana przez ING Bank Śląski S.A. (zwanym dalej „Ubezpieczającym” lub „Bankiem”) we współpracy z Allianz Partners (AWP P&C S.A. – Oddział w Holandii), zwanym dalej „AWP” lub „Ubezpieczycielem” i zawiera informacje o ubezpieczającym oraz kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym.

Pełne informacje przekazywane przed objęciem umową ubezpieczenia zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, opracowanych przez AWP.

Decyzję o przystąpieniu do umowy ubezpieczenia prosimy podjąć po uważnym zapoznaniu się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, Kartą produktu ubezpieczeniowego (Dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym) oraz niniejszą Kartą informacyjną.

Ubezpieczyciel

Allianz Partners (AWP P&C S.A. – Oddział w Holandii) - firma zarejestrowana w Holenderskiej Izbie Handlowej pod numerem 33094603, z siedzibą i głównym miejscem prowadzenia działalności przy Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam, Holandia („AWP”) lub „Allianz Partners”. AWP P&C S.A. – Oddział w Holandii jest notyfikowanym w Polsce oddziałem zakładu ubezpieczeń mogącym ubezpieczać grupy ryzyka 1, 2, 3, 7, 9, 13, 15, 16, 18 Działu II.

Obsługujący ubezpieczenie

bolttech Europe Brokerage S.A.S. - firma zarejestrowana zgodnie z prawem francuskim pod numerem SIRET/SIREN: 892 665 811 00014, której siedziba znajduje się pod adresem 43 Rue de Liege 75008 Paryż, wykonująca obsługę ubezpieczeń na platformie Twoje Centrum Ochrony, do którego możesz przejść po zalogowaniu się do Mojego ING.

Ubezpieczający (Bank)

ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach (40-086) przy ul. Sokolskiej 34, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, z kapitałem zakładowym w wysokości 130 100 000 PLN, NIP: 634-013-54-75.

Kontakt z Ubezpieczającym

Informacje na temat sposobów kontaktowania się z ubezpieczającym (Bankiem) w sprawach dotyczących ubezpieczenia dostępne są na stronie internetowej Banku: <https://www.ing.pl/kontakt>

Strona: 1 z 6. Karta Informacyjna Grupowe ubezpieczenie dla posiadaczy Kont w Planie „More”, „Extra” i „Max” w ING Banku Śląskim S.A.

Ubezpieczony

Ubezpieczeniem może być objęty posiadacz Konta w Planie More, Extra lub Max lub współposiadacz Konta w Planie More, Extra lub Max.

W ubezpieczeniu podróżnym ubezpieczeniem objęty jest również małżonek, partner oraz dzieci (w tym pasierbowie, dzieci przybrane, adoptowane lub znajdujące się w trakcie procesu adopcyjnego) w wieku do 18 lat w momencie podróży, gdy podróżują z posiadaczem lub współposiadaczem wymienionego wyżej Konta w Planie.

Rodzaj umowy ubezpieczenia, informacje o grupie ubezpieczeniowej

Ubezpieczenie grupowe.

Ubezpieczenie podróżne – ubezpieczenia z grupy 18 działu II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Ochrona zakupów i ochrona urządzeń – ubezpieczenie z grupy 9 działu II załącznika do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Pomoc w sytuacjach awaryjnych w domu - ubezpieczenie z grupy 9 działu II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Ochrona biletu na wydarzenie – ubezpieczenie z grupy 16 działu II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Cel ubezpieczenia

Ochrona podróży

Celem ubezpieczenia podróżnego jest zapewnienie kompleksowej ochrony i wsparcia podczas podróży zagranicznej w przypadku zdarzeń objętych zakresem ubezpieczenia. Ubezpieczenie podróżne, w zależności od wybranego Konta w Planie, obejmuje: koszty leczenia i pomoc medyczną, opóźnienie lub odwołanie lotu, ochronę bagażu na wypadek opóźnienia lub odwołania podróży, opóźnienie w dostarczeniu bagażu lub utratę bagażu, rezygnację z podróży z uzasadnionych powodów, ubezpieczenie sportów zimowych oraz ochronę udziału własnego przy wynajmie samochodu.

Ochrona zakupów i ochrona urządzeń

Celem tego ubezpieczenia jest ochrona zakupów i urządzeń, w zależności od wybranego Konta w Planie, na wypadek zagubienia lub uszkodzenia zawartości przesyłki, na wypadek kradzieży lub przypadkowego uszkodzenia telefonu, tabletu, smartwatcha, laptopa, hulajnogi lub roweru elektrycznego.

Pomoc w sytuacjach awaryjnych w domu

Celem tego ubezpieczenia jest zapewnienie posiadaczom płatnych Kont w Planie pomocy w sytuacjach awaryjnych, definiowanych jako nagłe i nieoczekiwane konkretne sytuacje oraz zdarzenia pozostające poza kontrolą, które, jeśli nie zostaną szybko rozwiązane, mogą spowodować, że główne miejsce zamieszkania stanie się niebezpieczne, niezabezpieczone, spowodować dalsze szkody w głównym miejscu zamieszkania i jego wyposażeniu lub doprowadzić do utraty głównego źródła energii elektrycznej, ogrzewania lub klimatyzacji w głównym miejscu zamieszkania, np. elektryka, hydraulika, ślusarza

Ochrona biletu na wydarzenie

Celem ubezpieczenia jest zapewnienie ochrony ceny zakupu biletu na wydarzenie, który nie podlega zwrotowi, w przypadku niemożności uczestnictwa z odwołania lub uzasadnionej nieobecności - w zależności od wybranego Konta w Planie.

Składka ubezpieczeniowa

Obowiązek opłacania składki spoczywa na Ubezpieczającym (Banku).

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności

Ochrona ubezpieczeniowa dostępna jest tylko dla rezydentów. Rezydentem jest osoba która mieszka na terenie Polski.

Główne ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności są wymienione w Dokumentach zawierających informacje o produkcie ubezpieczeniowym (Kartach Produktu):

- Ubezpieczenie podrózne
- Ochrona zakupów i ochrona urządzeń
- Pomoc w nagłych wypadkach w domu
- Ochrona biletu na wydarzenie

Pełna lista wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela znajduje się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Prosimy o zapoznanie się z nimi przed podjęciem decyzji o przystąpieniu do ubezpieczenia.

Kiedy rozpoczyna się i kiedy kończy ochrona ubezpieczeniowa

Okres Ochrony ubezpieczeniowej trwa jeden miesiąc i obejmuje okres od dnia otwarcia Konta w Planie ING More, ING Extra lub ING Max do dnia poprzedzającego dzień otwarcia tego Konta w Planie w kolejnym miesiącu, np. od dnia 11 stycznia 2026, do dnia 10 lutego 2026. Miesięczne Okresy Ochrony ubezpieczeniowej ulegają automatycznemu przedłużeniu do czasu aktywności jakiegokolwiek Konta w Planie More, Extra, Max, w takich samych interwałach czasowych.

W przypadku zmiany Konta w Planie ING GO na ING More, ING Extra lub ING Max Miesięczny Okres Ochrony trwa od dnia zmiany Konta w Planie do dnia poprzedzającego dzień zmiany w kolejnym miesiącu, np. od dnia 12 lutego 2026, do dnia 11 marca 2026. Miesięczne Okresy Ochrony ubezpieczeniowej ulegają automatycznemu przedłużeniu do czasu aktywności jakiegokolwiek płatnego Konta w Planie, w takich samych interwałach czasowych.

W przypadku zmiany pomiędzy Kontami w Planie ING More, ING Extra lub ING Max - ochrona ubezpieczeniowa z poprzedniego Konta w Planie będzie obowiązywać do końca Miesięcznego Okresu Ochrony; od kolejnego Miesięcznego Okresu Ochrony zacznie obowiązywać ubezpieczenie w nowym Koncie w Planie.

W przypadku zmiany Konta w Planie ING More, ING Extra lub ING Max na Konto w Planie GO ochrona ubezpieczeniowa zakończy się z ostatnim dniem Miesięcznego Okresu Ochrony ubezpieczeniowej.

W przypadku rezygnacji z Konta w Planie ING More, ING Extra lub ING Max lub w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia do ww. Konta w Planie, ochrona ubezpieczeniowa zakończy się z ostatnim dniem Miesięcznego Okresu Ochrony ubezpieczeniowej.

Ochrona ubezpieczeniowa wygasa w odniesieniu do wszystkich Ubezpieczonych z dniem rozwiązania umowy grupowego ubezpieczenia.

Zasady i procedura zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego

Aby zgłosić roszczenie, otwórz Moje ING i przejdź do sekcji „Twoje Centrum Ochrony”. Wybierz ubezpieczenie, w ramach którego chcesz zgłosić roszczenie, i postępuj zgodnie z instrukcjami, aby złożyć wniosek o odszkodowanie. Jeśli nie masz dostępu do „Twojego Centrum Ochrony”, skontaktuj się z Bankiem (poprzez wysłanie wiadomości w Moje ING) lub z Obsługującym ubezpieczenie:

E-mail: contact.pl@protectionhub.io

Telefon: +48 22 522 91 81

Koszt połączenia zgodnie z cennikiem operatora.

Informacje dotyczące ubezpieczenia od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00, z wyjątkiem dni świątecznych.

Reklamacje składane do Ubezpieczyciela

Jak złożyć reklamację

1. Reklamacje związane z zawarciem lub wykonaniem umowy ubezpieczenia mogą być składane do nas za pośrednictwem Obsługującego ubezpieczenie przez ubezpieczonego, uprawnionego z umowy ubezpieczenia lub ich spadkobierców, którzy mają interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub wykonaniu umowy ubezpieczenia:
 - 1) na piśmie:
 - a) w formie papierowej – osobiście, pocztą lub nadane w urzędzie pocztowym na terenie Unii Europejskiej na następujący adres: bolttech Device Protection (Ireland) Limited, 77 Sir John Rogersons Quay, Dublin 2 D02 VK60, Irlandia; lub
 - b) w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres reklamacje_pl@bolttech.eu lub za pośrednictwem Twojego Centrum Ochrony;
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem: +48 22 522 91 81 (dostępnym w godzinach od 8:00 do 18:00 z wyjątkiem dni świątecznych) lub osobiście do protokołu podczas wizyty składającego reklamację pod adresem wskazanym w ustępie 1(a);
2. Rozpatrujemy reklamacje i udzielamy odpowiedzi na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem składającego reklamację - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez składającego reklamację ustnie.
3. W przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiedź jest udzielana z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego składający reklamację złożył reklamację, albo innego wskazanego przez składającego reklamację środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez składającego reklamację z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
4. Rozpatrzymy reklamacje związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy ubezpieczenia niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu do 60 dni, o wydłużonym terminie rozpatrywania reklamacji wraz z uzasadnieniem składający reklamację zostanie poinformowany zgodnie z ust. 2 i 3.
5. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.
6. Zgłaszającej reklamację osobie fizycznej będącej ubezpieczającym, ubezpieczonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia przysługuje, w sytuacji nieuwzględnienia jej roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. 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. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: www.rf.gov.pl

Biuro Rzecznika Finansowego

ul. Nowogrodzka 47A,

00-695 Warszawa,

tel.: +48 22 333 73 26 – Recepcja,

tel.: +48 22 333 73 27 – Recepcja,

www.rf.gov.pl

Reklamacje składane do Ubezpieczającego

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 trwałym nośniku 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 reklamację jak najszybciej i odpowie na nią w terminie 30 dni. Termin jest liczony od dnia otrzymania przez Agenta ubezpieczeniowego reklamacji. Agent ubezpieczeniowy informuje o tym zgłaszającego reklamację i podaje 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.

Obowiązki Ubezpieczonego, wynikające z Umowy grupowego ubezpieczenia

Ubezpieczony zobowiązany jest:

- dostarczyć do Ubezpieczającego prawdziwe i kompletne informacje,
- przedstawić wszystkie dokumenty niezbędne w celu obsługi roszczenia,
- poinformować o wszelkich zaistniałych zmianach, które mogą wpłynąć na zakres ochrony,
- skontaktować się z Obsługującym Ubezpieczyciela niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia w celu zgłoszenia roszczenia i przekazać wszystkie dokumenty oraz informacje potwierdzające zaistnienie zdarzenia ubezpieczeniowego,
- w przypadku podwójnego ubezpieczenia poinformować Obsługującego Ubezpieczającego, o otrzymaniu odszkodowania/świadczenia od innego ubezpieczyciela za całość lub część roszczenia.

Prawa Ubezpieczonego, wynikające z Umowy grupowego ubezpieczenia

- **Prawo do informacji**, tj. dostępu do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz Karty Produktu (Dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym) w każdym czasie trwania ochrony ubezpieczeniowej.

- **Prawo do świadczeń** – w przypadku zajścia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczony ma prawo do wypłaty świadczenia/odszkodowania.
- **Prawo do rezygnacji:** Ubezpieczony może zrezygnować z ubezpieczenia w dowolnym momencie. Rezygnacja z ubezpieczenia nie oznacza rezygnacji z Konta w Planie.
- **Prawo do reklamacji:** W przypadku odmowy wypłaty odszkodowania lub problemów z ubezpieczeniem, ubezpieczony ma prawo do złożenia reklamacji lub skargi do towarzystwa ubezpieczeniowego za pośrednictwem Obsługującego ubezpieczenie.

Dodatkowe informacje

1. W korespondencji i kontaktach z Ubezpieczającym i Obsługującym Ubezpieczyciela używa się języka polskiego.
2. W przypadku sporu z Ubezpieczycielem, Ubezpieczony lub osoba uprawniona, spadkobierca mający prawny interes w ustaleniu odpowiedzialności lub wykonaniu świadczenia z Umowy ubezpieczenia może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów lub Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).
3. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).
4. Umowa grupowego ubezpieczenia podlega przepisom prawa polskiego, które jest prawem właściwym dla jej zawarcia i wykonywania umowy grupowego ubezpieczenia.
5. W sprawach, których Ubezpieczyciel nie uregulował w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Powództwo w sprawach wynikających z umowy ubezpieczenia może zostać wniesione do sądu:
 - a) właściwości ogólnej – zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego;
 - b) właściwym dla miejsca zamieszkania lub siedziby: Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia, spadkobiercy Ubezpieczonego z tytułu umowy ubezpieczenia.

Powód będący Ubezpieczonym, uprawnionym z umowy ubezpieczenia lub spadkobiercą Ubezpieczonego lub Uprawnionego z umowy ubezpieczenia może wnieść powództwo do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania powoda, tj. czyli Ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia