



Regulamin świadczenia usług pośrednictwa drogą elektroniczną

Obowiązuje od 13 lutego 2026 r.

§ 1

Postanowienia ogólne, czyli o czym jest ten regulamin

1. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną jest ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł wpłaconym w całości, NIP 634-013-54-75.
Jesteśmy wpisani do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11171261/A.
2. Świadczymy usługi działając jako agent ubezpieczeniowy Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000009831, kapitał zakładowy 86 352 300 zł, wpłacony w całości, NIP 526-025-10-49, REGON 010001345.
3. Ten Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną wraz z późn. zm., określa:
 - 1) rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą strony www.ing.pl lub w bankowości internetowej,
 - 2) warunki, na podstawie których świadczymy usługi drogą elektroniczną - w tym, jakie są wymagania techniczne i o zakazie dostarczania treści o charakterze bezprawnym przez usługobiorcę,
 - 3) warunki, na jakich jest zawierana i rozwiązywana umowa ubezpieczenia przez stronę www.ing.pl lub bankowość internetową,
 - 4) zasady, jak rozpatrujemy reklamacje oraz jak PZU rozpatruje reklamacje.
4. Prawem właściwym dla stosowania tego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
 - 1) Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. wraz z późn. zm.,
 - 2) Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta wraz z późn. zm.,
 - 3) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwana dalej Ustawą o świadczeniu usług wraz z późn. zm.,
 - 4) Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej ustawą ubezpieczeniową wraz z późn. zm.,
 - 5) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej wraz z późn. zm.,
 - 6) Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń wraz z późn. zm.,
 - 7) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) („RODO”).
5. Regulamin udostępniamy na stronie www.ing.pl lub w bankowości internetowej. Możesz go pobrać utrwalić, odtwarzać i wydrukować.
6. Regulamin stosowany jest do umów ubezpieczenia zawieranych przez PZU SA za naszym pośrednictwem drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pomocą strony www.ing.pl lub w bankowości internetowej.

§ 2

Definicje – czyli co oznaczają pojęcia, których używamy w Regulaminie

Niektóre pojęcia użyte w tym Regulaminie mają specjalne znaczenie. Poniżej przedstawiamy ich objaśnienia:

1. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w umowach ubezpieczenia oferowanych i zawieranych za pomocą strony www.ing.pl lub w bankowości internetowej z PZU SA.

2. **Regulamin** – ten „Regulamin świadczenia usług pośrednictwa drogą elektroniczną”.
3. **Regulamin systemu bankowości internetowej** – to Regulamin świadczenia usług Systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.
4. **Komunikat** – to Komunikat dla użytkowników Systemu bankowości internetowej.
5. **System bankowości internetowej, bankowość internetowa, System** – nazwy handlowe oznaczające usługę bankowości elektronicznej. System bankowości internetowej przeznaczony jest wyłącznie dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łączy internetowe lub aplikację mobilną. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe, np.: „Moje ING” lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje Systemu mogą się różnić wymogami technicznymi;
6. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
7. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Usługodawcy pomiędzy PZU SA, a Ubezpieczającym zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;
8. **Ubezpieczający** – Usługobiorca zawierający umowę ubezpieczenia z PZU SA za pośrednictwem Usługodawcy,
9. **Usługobiorca, czyli Ty** – osoba, która korzysta z usługi internetowej;
10. **Usługodawca, czyli my** – ING Bank Śląski S.A. działający jako agent ubezpieczeniowy w imieniu PZU SA na podstawie udzielonego pełnomocnictwa, które udostępniamy Tobie w postaci skanu oryginału zamieszczonego na stronie internetowej banku w sekcji „Ważne informacje/Pełnomocnictwo” oraz w bankowości internetowej;
11. **Strona internetowa banku** – to strona internetowa: www.ing.pl
12. **Infolinia banku** – linia telefoniczna przeznaczona do udzielania informacji, prowadzenia akcji marketingowych, sprzedaży i obsługi wybranych produktów i usług bankowych, a także ofert handlowych innych podmiotów, których usługi lub produkty są oferowane przez nas lub są związane z naszą działalnością. Wykaz czynności realizowanych na infolinii jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w placówkach bankowych oraz na naszej stronie internetowej;
13. **Elektroniczny formularz odstąpienia lub rozwiązania Umowy ubezpieczenia** – to proces w Systemie bankowości internetowej, z którego możesz skorzystać w zależności od rodzaju ubezpieczenia.

§ 3

Jakie rodzaje usług świadczymy drogą elektroniczną

Jakie usługi świadczymy i co możesz zrobić drogą elektroniczną:

1. udostępniamy informacje o oferowanych przez PZU SA ubezpieczeniach,
2. zbieramy informacje, aby zbadać Twoje wymagania i potrzeby żeby sprawdzić, czy proponowane ubezpieczenie jest dla Ciebie odpowiednie.
3. możesz złożyć wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia,
4. możesz zawrzeć Umowę ubezpieczenia,
5. przekazujemy Ci na trwałym nośniku dokumenty wymagane przepisami prawa,
6. udostępniamy informację o umowach ubezpieczenia zawartych przez naszą stronę internetową oraz w bankowości internetowej,
7. możesz odstąpić od Umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć.

§ 4

Jakie są wymagania techniczne

Wymagania techniczne, które są potrzebne, aby korzystać z Systemu bankowości internetowej, opisujemy w Komunikacie Systemu bankowości internetowej. Komunikat znajdziesz na stronie internetowej banku.

§ 5

Na jakich zasadach świadczymy usługi drogą elektroniczną

1. Świadczymy usługi przez internet za pomocą Strony internetowej lub Systemu bankowości Internetowej - zgodnie z Regulaminem.
2. Ponosisz wyłącznie koszt połączenia internetowego (określa operator Twojej sieci komórkowej).
3. Zapoznaj się z treścią Regulaminu. Kiedy zaczniesz korzystać z Systemu bankowości Internetowej, to równocześnie akceptujesz Regulamin i zawierasz umowę o świadczenie usług przez internet. Nie wymaga to odrębnej umowy.
4. Możesz w każdej chwili przestać korzystać z Systemu bankowości internetowej zgodnie z zapisami Regulaminu świadczenia usług systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.
5. Świadczenie usług głosowych i internetowych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
6. Nie możesz podejmować bezprawnych, obraźliwych działań, które mogą wprowadzać w błąd, wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Usłudze internetowej lub w Systemie bankowości internetowej.
7. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli podasz nieprawdziwe, nieprawidłowe, niekompletne informacje przez System bankowości Internetowej. Szczególnie jeśli podasz dane osób trzecich – bez ich zgody lub wiedzy.
8. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli korzystasz z Systemu bankowości Internetowej przez internet w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa i Regulaminem.

§ 6

Jak możesz zawrzeć i rozwiązać Umowę ubezpieczenia lub od niej odstąpić

1. Na podstawie informacji podanych przez Ciebie przedstawiamy propozycję ubezpieczenia za pomocą Systemu bankowości Internetowej.
2. Masz obowiązek, aby podać nam wymagane dane jeśli chcesz zawrzeć Umowę ubezpieczenia. Ponosisz odpowiedzialność za zgodność danych ze stanem faktycznym. Jeśli podajesz dane osób trzecich, oświadczasz, że zostały one poinformowane o tym fakcie i zgodziły się, aby podać ich dane, chyba, że ich wiedza i zgoda nie są wymagane przepisami prawa.
3. W ramach Systemu bankowości internetowej udostępniamy Ci elektroniczny formularz, dzięki któremu zawrzesz Umowę ubezpieczenia z PZU SA.
4. Możesz zaakceptować przedstawione warunki i wprowadzić wymagane dane do zawarcia Umowy ubezpieczenia.
5. Jeżeli podasz nam nieprawdziwe dane, które mają wpływ na wysokość składki, musisz dopłacić składkę wynikającą z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU SA, gdyby podane dane były prawdziwe a składką przyjętą w Umowie ubezpieczenia.
6. Aby zawrzeć Umowę ubezpieczenia:
 - 1) musimy zbadać Twoje wymagania i potrzeby,
 - 2) zaakceptuj przedstawioną przez nas propozycję ubezpieczenia,
 - 3) potwierdź, że przed zawarciem Umowy ubezpieczenia przekazaliśmy Ci następujące dokumenty: OWU, Karta Informacyjna, Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym (Karta Produktu), ten Regulamin, Pełnomocnictwo do zawierania umów ubezpieczenia w imieniu i na rzecz PZU SA. Musisz zaakceptować ich treść.
 - 4) złożyć wniosek,
 - 5) opłacić składkę lub jej pierwszą ratę
7. Odpowiedzialność PZU SA rozpocznie się po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty w terminie i na zasadach określonych w Umowie ubezpieczenia.

8. Umowa ubezpieczenia zawierana w Systemie bankowości Internetowej może być zawarta na Twój własny rachunek (tzn. musisz być jednocześnie Ubezpieczonym) albo na rzecz osób trzecich będących Ubezpieczonymi, z zastrzeżeniem ust. 6.
9. Po zawarciu Umowy ubezpieczenia otrzymasz od nas na wskazany przez Ciebie w Systemie bankowości Internetowej adres e-mail albo w Systemie bankowości internetowej (w zależności od produktu): polisę razem z Informacją Administratora danych osobowych, OWU, Kartą Produktu, Dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym Karta Produktu Ubezpieczeniowego), tym Regulaminem,
10. Jeżeli dane zawarte w polisie lub Twoje dane osobowe uległy zmianie, masz obowiązek zgłosić te zmiany do nas lub do PZU SA.
11. W ramach Systemu bankowości internetowej udostępniamy Ci elektroniczny formularz, dzięki któremu możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć.
12. Masz prawo odstąpić od Umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od dnia poinformowania Cię o jej zawarciu lub od dnia, w którym przekazaliśmy Ci komplet dokumentów ubezpieczeniowych wymaganych przepisami prawa, jeśli otrzymasz je później niż w dniu kiedy zawrzesz Umowę ubezpieczenia. Wypowiedzieć umowę ubezpieczenia możesz w dowolnym momencie.

§ 7

Jak chronimy Twoje dane osobowe

1. Administratorem Twoich danych osobowych, które pozyskujemy, w związku ze świadczeniem usług ubezpieczeniowych, opisanych w tym Regulaminie, jest Powszechny Zakład Ubezpieczeń SA w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. PZU SA powierzyło (na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych) nam przetwarzanie Twoich danych osobowych.
3. Twoje dane osobowe są przetwarzane, aby móc oferować Ci usługi, zawrzeć lub wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia i wykonywać czynności z nią związane.
4. Podajesz swoje dane osobowe dobrowolnie, ale są one niezbędne, abyśmy mogli przedstawić propozycję ubezpieczenia i zawrzeć umowę ubezpieczenia.
5. Masz prawo uzyskać informacje o treści danych osobowych, które przetwarzamy, oraz możesz je poprawiać i usuwać – o ile jest to zgodne z przepisami prawa. Możesz również ograniczyć przetwarzanie danych osobowych (np. w celach marketingowych) lub je przenosić – w tym celu napisz na kontakt@pzu.pl
6. PZU SA może przysyłać komunikaty promocyjne i informacyjne drogą elektroniczną tym, którzy zgodzili się na to, aby otrzymywać takie informacje, w szczególności udostępnili swój adres poczty elektronicznej.
7. Dane osobowe przetwarzamy do czasu zakończenia umowy ubezpieczenia i przedawnienia roszczeń, które z niej wynikają, oraz przez okres, który opisują przepisy prawa.
8. Pozostałe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym o Inspektorze Ochrony Danych PZU SA oraz organie nadzorczym tj. Prezesie Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego można złożyć skargę, są zawarte w klauzuli informacyjnej administratora danych osobowych, tj. PZU SA, dołączanej do umowy ubezpieczenia.

§ 8

Jak rozpatrujemy reklamacje

1. Reklamację możesz złożyć w następujący sposób:
 - 1) w postaci elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej (jeśli jesteś jego użytkownikiem),
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, który znajdziesz na naszej stronie internetowej;

- 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerami, które znajdziesz na naszej stronie internetowej (koszt połączenia według stawek operatora),
 - b) osobiście w placówce, która realizuje tę czynność;
- 3) na piśmie:
 - a) przesyłką pocztową na adres, który znajdziesz na naszej stronie internetowej,
 - b) osobiście w placówce, która realizuje tę czynność.
2. Odpowiedź na reklamację prześlemy Tobie na nośniku trwałym, z wykorzystaniem tego samego kanału (za wyjątkiem ustnego złożenia reklamacji) jakim złożyłeś reklamację, chyba że poinformujesz nas, że chcesz ją otrzymać innym kanałem.
3. Rozpatrzymy Twoją reklamację jak najszybciej i odpowiemy na nią maksymalnie w terminie 30 dni. Termin jest liczony od dnia otrzymania przez nas reklamacji. Poinformujemy Cię o tym i podamy okoliczności, które musimy ustalić oraz przyczynę opóźnienia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają nam rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, możemy wydłużyć ten termin, nie może on jednak przekroczyć 60 dni. Termin jest liczony od daty otrzymania przez nas reklamacji.
4. W trakcie postępowania reklamacyjnego możemy zwrócić się do Ciebie o to byś przedstawił dodatkowe wyjaśnienia lub dokumenty. W sprawie reklamacji możemy skontaktować się z Tobą telefonicznie - na numer, który podasz nam do kontaktu.
5. Jeśli nie uznamy reklamacji, możesz złożyć odwołanie.
6. Ewentualne spory, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym.

Wnioski możesz składać do:

 - 1) Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl). Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
 - 2) Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc). Arbiter rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
7. Możesz również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).

Niezależnie od powyższych możliwości rozwiązania sporu, masz prawo do złożenia powództwa do sądu właściwego miejscowo według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
8. Reklamacje, skargi lub zażalenia dotyczące Umowy ubezpieczenia możesz skierować do PZU SA. Możesz je składać:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce PZU SA obsługującej klienta, albo wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji), albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - b) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA: AE:PL-87870-55695-FHIFV-22, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych;
 - 2) ustnie – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801 102 102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce PZU SA obsługującej klienta.
9. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później jednak niż 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Ubezpieczyciel określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, przekaże wyjaśnienia dotyczące przyczyny opóźnienia oraz wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
10. W przypadku nieuznania reklamacji przez PZU masz prawo złożenia odwołania korzystając z tych samych sposobów jak w przypadku złożenia reklamacji.
11. O sposobie rozpatrzenia reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła:

- 1) w postaci elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Ciebie na piśmie w postaci elektronicznej; na Twój wniosek odpowiedź może być udzielona w postaci papierowej,
- 2) w postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Ciebie na piśmie w postaci papierowej; na Twój wniosek odpowiedź może być udzielona w postaci elektronicznej,
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Ciebie ustnie;

W przypadku, gdy jesteś innym podmiotem niż osobą fizyczną odpowiedź na Twoją reklamację może być udzielona na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

12. Ewentualne spory, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym.

Wnioski możesz składać do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl). Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

13. Możesz również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).

14. Niezależnie od powyższych możliwości rozwiązania sporu, masz prawo do złożenia powództwa do sądu właściwego miejscowo według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. System bankowości Internetowej zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie.
3. Jeśli zmienimy Regulamin, poinformujemy Cię o tym przez System bankowości Internetowej. Jeśli będziesz korzystać z Systemu bankowości internetowej po zmianie Regulaminu, oznacza to jego akceptację.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie ma język oraz prawo polskie.
5. Regulamin obowiązuje od 13 lutego 2026 r.

Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności, udostępniliśmy 28 czerwca 2025 r. na naszej stronie internetowej www.ing.pl. [Podstawa prawna: ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze]