

Regulamin świadczenia usług pośrednictwa ubezpieczeniowego drogą elektroniczną

I. Postanowienia ogólne

1. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną jest ING Bank Śląski Spółka Akcyjna (zwany dalej Usługodawcą) 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.
2. Usługodawca świadczy usługi działając jako agent ubezpieczeniowy Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A. (w skrócie Aviva TUO S.A.) z siedzibą w Warszawie (00-189) przy ul. Inflanckiej 4B i jest zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009857. Usługodawca wpisany jest do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11171261/A.
3. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa:
 - 1) rodzaj, zakres i wymagania techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.ingbank.pl lub poprzez System bankowości internetowej,
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną i zawarcie Umów za pośrednictwem Serwisu,
 - 3) zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
 - a) Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
 - b) Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - c) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwana dalej Ustawą o świadczeniu usług,
 - d) Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej ustawą ubezpieczeniową,
 - e) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
 - f) Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r o dystrybucji ubezpieczeń
5. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.ingbank.pl lub poprzez system bankowości internetowej w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
6. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
 - 1) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia oferowanego przez Aviva TUO S.A.
 - 2) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług pośrednictwa ubezpieczeniowego drogą elektroniczną” w ramach Serwisu i Systemu bankowości internetowej.
 - 3) **Serwis** – zorganizowana platforma informatyczna podłączona do sieci Internet, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez ING, w celu przedstawienia Użytkownikowi propozycji zawarcia umowy ubezpieczenia, dostępny dla Użytkownika poprzez System bankowości internetowej oraz za pomocą Aplikacji mobilnej na podstawie odrębnej umowy z Bankiem, serwis umożliwia, przekazywanie na wskazany adres poczty elektronicznej informacji i dokumentów związanych z procesem przedstawienia oferty i zawarcia Umowy.
 - 4) **System bankowości Internetowej** – usługa elektroniczna Banku, która związana jest ze świadczeniem usług finansowych w tym składania wniosków o zawarcie umowy ubezpieczenia lub zawierania umów ubezpieczenia, oferowanych lub wykonywanych przez Bank na odległość, w tym ze składaniem dyspozycji. System bankowości internetowej przeznaczony jest wyłącznie dla jego użytkowników i dostępny poprzez urządzenie z przeglądarką internetowa i łącza internetowe.
 - 5) **Świadczenie usług drogą elektroniczną** - wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej

obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 tekst jednolity);

- 6) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Usługodawcy pomiędzy Aviva a Ubezpieczającym, zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;
- 7) **Usługa** – funkcjonalność serwisu internetowego, umożliwiająca użytkownikowi zapoznanie się z ofertą Aviva TUO S.A., złożenie wniosku oraz zawarcie umowy ubezpieczenia i dostarczenia dokumentów potwierdzających jej zawarcie;
- 8) **Usługobiorca** – osoba korzystająca z usługi głosowej lub usługi internetowej;
- 9) **Usługodawca** – ING Bank Śląski S.A.;

II. Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

Usługodawca świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

- 1) udostępnienie informacji o oferowanych ubezpieczeniach przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.;
- 2) umożliwienie wykonania przez Usługobiorcę kalkulacji składki;
- 3) umożliwienie złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 4) umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia;
- 5) przekazanie Usługobiorcy na trwałym nośniku dokumentów wymaganych przepisami prawa;
- 6) udostępnienie informacji o umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem strony internetowej ING lub przez serwis;
- 7) dyspozycji związanych z zawartą umową ubezpieczenia;

III. Wymagania techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Chrome 34 lub wyższej, FireFox 29 lub wyższej oraz gdy w przeglądarce internetowej użytkownika włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.
2. W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, JavaScript, Macromedia Flash, XML, PHP, DHTML, cookies, HTML, CSS.
3. Strona zawiera dokumenty PDF, których otwarcie wymaga zainstalowania odpowiedniej aplikacji. Do ich podglądu zalecamy darmowy program Adobe® Reader, który można pobrać ze strony www.adobe.com.
4. Usługi drogą elektroniczną są świadczone 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Dane przesyłane przy użyciu formularza są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
6. Zamknięcie przeglądarki Użytkownika może spowodować usunięcie danych przesłanych do Serwisu. Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce Użytkownika.

IV. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej ING lub serwisu, zgodnie z Regulaminem.
2. Usługobiorca ponosi wyłącznie koszt połączenia internetowego, określonego przez operatora sieci telekomunikacyjnej.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu. Rozpoczęcie korzystania z serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem z Usługodawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć połączenie z Infolinią ING lub korzystanie z serwisu. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu i Infolinii ING rozwiązuje się z chwilą zakończenia przez Usługobiorcę korzystania z serwisu lub połączenia telefonicznego z Infolinią ING – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
5. Świadczenie usług głosowych i internetowych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.

6. Usługobiorca zobowiązuje się do nie podejmowania działań, o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd, lub wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w serwisie lub Systemie bankowości internetowej.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji konsultantowi Infolinii ING lub za pośrednictwem Internetu, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystanie z serwisu i Infolinii ING drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu.

V. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. W ramach serwisu lub Systemu bankowości internetowej Bank jako Agent ubezpieczeniowy Aviva TUO S.A. udostępnia Usługobiorcy elektroniczny formularz, pozwalający na zawarcie Umowy Ubezpieczenia.
2. Wyliczenie składki ubezpieczeniowej odbywa się poprzez wprowadzenie wymaganych danych na elektronicznym formularzu w Serwisie lub w Systemie bankowości internetowej.
3. Na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę przedstawiana jest oferta umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu lub Systemu bankowości internetowej.
4. Usługobiorca może zaakceptować przedstawione warunki poprzez wprowadzenie danych wymaganych do zawarcia umowy ubezpieczenia.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane - usługobiorca ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich Usługobiorca oświadcza, że poinformował te osoby o tym fakcie i osoby te wyraziły zgodę na podanie ich danych, chyba że wiedza i zgoda taka nie są wymagane przepisami prawa.
6. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje po łącznym spełnieniu warunków:
 - 1) dokonania kalkulacji składki;
 - 2) potwierdzenia, że OWU, Karta Informacyjna, Informacja o dystrybutorze, dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym zostały usługobiorcy doręczone przed zawarciem umowy ubezpieczenia i zaakceptował on ich treść, a dodatkowo zostały udostępnione pod adresem elektronicznym www.ingbank.pl;
 - 3) złożenia wniosku i przyjęcia go przez Usługodawcę;
 - 4) opłaceniu składki lub jej pierwszej raty.
7. Odpowiedzialność Aviva rozpoczyna się po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty w terminie i na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia.
8. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem serwisu ING może być zawarta wyłącznie na własny rachunek Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający musi być jednocześnie Ubezpieczonym). za wyjątkiem umowy ubezpieczenia Ubezpieczenie Podróźne, które może być zawarte na własny rachunek, jak też na rzecz innej osoby.

VI. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usług, o których mowa w punkcie II. jest Aviva TUO S.A.
2. Aviva powierzyła przetwarzanie danych osobowych ING Bankowi Śląskiemu Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisanemu do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł wpłaconym w całości, NIP 634-013-54-75 .
3. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018, poz. 1000), ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422).
5. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia.

6. Usługobiorca ma prawo do uzyskania informacji o treści przetwarzanych danych oraz prawo ich poprawiania i usunięcia o ile jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa lub też ograniczenia ich przetwarzania np. w celach marketingowych, a także prawo do przenoszenia danych osobowych, poprzez kontakt: bok@aviva.pl.
7. Oferty Avivy, komunikaty promocyjne i informacyjne, mogą być przesyłane drogą elektroniczną przez Usługodawcę tym Usługobiorcom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępnili identyfikujący ich adres elektroniczny oraz wyrazili zgodę na przesyłanie informacji handlowych.
8. Usługobiorca może wycofać zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
9. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia umowy ubezpieczenia i przedawnienia roszczeń wynikających z tej umowy oraz przez okres wynikający z przepisów prawa.
10. W sytuacji, w której dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
11. Usługobiorca ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

VII. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia powinny być kierowane do Ubezpieczyciela. Można je składać:
 - a) osobiście do protokołu reklamacyjnego podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta: ul. Inflancka 4a, 00-189 Warszawa (biuro czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 - 17.00),
 - b) osobiście do protokołu reklamacyjnego podczas wizyty u Agenta Ubezpieczeniowego lub jego jednostce,
 - c) pisemnie, za pośrednictwem poczty na adres siedziby głównej: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S. A. ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa
 - d) pocztą elektroniczną: reklamacje@aviva.pl
 - e) za pośrednictwem formularza na stronie internetowej: <https://www.aviva.pl/kontakt/reklamacja>
 - f) telefonicznie pod numerem: +48 22 557 44 44 (infolinia czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-19:00)
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień Ubezpieczającemu, Ubezpieczonemu i innemu uprawnionemu z Umowy Ubezpieczenia przysługuje prawo do złożenia powództwa do właściwego sądu.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Serwis 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. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
3. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w serwisie. Korzystanie przez Usługobiorcę z serwisu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie ma język oraz prawo polskie.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 01.05.2020 r.