

Regulamin

Ogólne warunki korzystania z Moje NN

I. DEFINICJE

Sformułowania użyte w Regulaminie oznaczają:

Dane (Dane osobowe) – dane osobowe w rozumieniu Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO), służące identyfikacji Użytkownika, oraz dane kontaktowe.

eDO App – usługa potwierdzenia tożsamości oraz Danych, dostarczana przez podmiot zewnętrzny (PWPW S.A.).

Część Usług świadczona za pośrednictwem Moje NN wymaga uprzedniego potwierdzenia tożsamości poprzez eDO App.

Hasło – ciąg znaków używany do uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta; hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków i posiadać co najmniej jedną wielką literę i jedną cyfrę.

IKE – Indywidualne Konto Emerytalne, o którym mowa w ustawie o indywidualnych kontach emerytalnych i indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, oferowane przez NN DFE.

IKZE – Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego, o którym mowa w ustawie o indywidualnych kontach emerytalnych i indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, oferowane przez NN DFE.

Infolinia – serwis telefonicznej obsługi klienta dostępny pod numerem telefonu +48 801 20 30 40 oraz +48 22 522 71 24.

Koszt połączenia z Infolinią jest zgodny z taryfą operatora, z którego usług korzysta Użytkownik.

Kod jednorazowy – kod jednorazowego użycia wysyłany Użytkownikowi SMS-em w celu nadania dostępu do Konta lub autoryzacji zleczanych przez Użytkownika dyspozycji.

Konto – indywidualne, cyfrowe konto Użytkownika Moje NN, do którego dostęp Użytkownik otrzymuje po podaniu poprawnego Loginu oraz Hasła.

Link aktywacyjny – indywidualny link, przesyłany Użytkownikowi na wskazany przez niego adres e-mail, służący aktywacji Konta.

Login – unikalny identyfikator Użytkownika, służący do uzyskania dostępu do Konta w procesie logowania.

Moje ID – usługa potwierdzenia tożsamości oraz Danych, dostarczana przez podmiot zewnętrzny (KIR S.A. z siedzibą w Warszawie), który pośredniczy pomiędzy Usługodawcą, a dostawcami tożsamości (instytucje finansowe). Część Usług świadczona za pośrednictwem Moje NN wymaga uprzedniego potwierdzenia tożsamości poprzez Moje ID.

Moje NN – internetowy serwis dostępny pod adresem elektronicznym moje.nn.pl umożliwiający Użytkownikom korzystanie z Usług.

Produkt – umowa ubezpieczenia na życie w postaci ubezpieczenia indywidualnego lub grupowego, umowa o prowadzenie pracowniczych planów kapitałowych (PPK), umowa o członkostwo w Otwartym Funduszu Emerytalnym (OFE), udostępniane w Moje NN.

Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawierana poprzez dokonanie rejestracji.

Usługi – zasoby Moje NN, do których dostęp Użytkownik otrzymuje po dokonaniu rejestracji.

Usługodawcy – wymienione poniżej podmioty Grupy Nationale-Nederlanden w Polsce, z siedzibami w Warszawie (00-342) przy ul. Topiel 12, każdy w zakresie prowadzonej przez siebie działalności:

- Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (NN TUŹ),
- Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (NN TU),
- Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny (NN DFE) reprezentowany przez Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. (NN PTE),
- Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (NN OFE), reprezentowany przez NN PTE,
- Fundusze Zdefiniowanej Daty (PPK):
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2025,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2030,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2035,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2040,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2045,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2050,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2055,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2060,
 - Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny Nasze Jutro 2065,reprezentowane przez NN PTE,



– Nationale-Nederlanden Usługi Finansowe sp. z o.o. (NN UF).

Użytkownik – osoba fizyczna korzystająca z usług Moje NN, która ukończyła 18 r.ż. i która posiada pełną zdolność do czynności prawnych.

Wykonawca (NN UF) – Nationale-Nederlanden Usługi Finansowe sp. z o.o. działająca na zlecenie Usługodawców, zarządzająca Moje NN oraz zapewniająca wsparcie techniczne przy korzystaniu z Moje NN.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa:
 - a. rodzaje oraz warunki zawierania oraz rozwiązywania Umowy,
 - b. zasady rejestracji i korzystania z Konta,
 - c. tryb postępowania reklamacyjnego,
 - d. informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług,
 - e. zasady zmiany Regulaminu.
2. Usługodawcy zapewniają Użytkownikom wsparcie techniczne od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 17:00. Użytkownik może skontaktować się z Usługodawcami korespondencyjnie (adres siedziby), telefonicznie poprzez Infolinię lub mailowo za pośrednictwem adresu:
 - a. w sprawach związanych z ubezpieczeniem grupowym: info.grupowe@nn.pl,
 - b. w sprawach związanych z umowami indywidualnymi: info@nn.pl,
 - c. w sprawach związanych z IKE lub IKZE: ike-ikze@nn.pl,
 - d. w sprawach związanych z PPK: ppk@nn.pl
 - e. w sprawach związanych z OFE: info@nn.pl
3. Usługa posiadania Konta świadczona jest nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
4. Dostęp do MojeNN może zostać wstrzymany lub niedostępne mogą być określone funkcjonalności przez czas konieczny do wykonania prac technicznych lub ze względów bezpieczeństwa.
5. Regulamin udostępniony jest Użytkownikowi na stronie internetowej Moje NN w sposób, który umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści oraz w siedzibie Usługodawców.
6. Regulamin udostępniany jest przed rejestracją Konta oraz po zalogowaniu.

III. ZASADY DOSTĘPU ORAZ KORZYSTANIA Z MOJE NN, ŚRODKI TECHNICZNEJ OCHRONY

1. Korzystanie z Moje NN możliwe jest po dokonaniu rejestracji.
2. Warunkiem korzystania z Moje NN jest posiadanie przez Użytkownika:
 - a. sprzętu komputerowego lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego (np. smartfon, tablet) z dostępem do Internetu,
 - b. adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej,
 - c. polskiego numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS,
 - d. przeglądarki internetowej w minimalnej wersji:
 - Google Chrome 80+
 - Microsoft Edge 79+
 - Mozilla Firefox 67+
 - Opera 66+
 - Safari 13.0.5+
 - Samsung Internet 11.1+.
3. Zalecane jest posiadanie zaktualizowanej wersji przeglądarki internetowej (wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz niezbędnych dla sprawnego funkcjonowania Moje NN plików cookie).
4. Ze względów bezpieczeństwa, sesja połączenia Użytkownika z Moje NN jest automatycznie przerywana po upływie 15 minut od ostatniej aktywności Użytkownika.
5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za poprawność podanych Danych oraz ich zgodność ze stanem faktycznym i jest zobowiązany do ich aktualizacji w przypadku ich zmiany. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za uzyskanie zgody tych osób na podanie ich danych, chyba że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium RP.
6. Zabronione jest wykorzystywanie Moje NN do podejmowania działań o charakterze bezprawnym lub w jakikolwiek nieuprawniony sposób wpływających na funkcjonowanie Moje NN.
7. Poprzez działania bezprawne uważa się w szczególności:
 - a. podawanie informacji oraz Danych lub podejmowanie czynności skutkujących ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa informatycznego lub stabilności Moje NN,
 - b. podawanie informacji oraz Danych lub podejmowanie czynności naruszających prawa własności intelektualnej, w tym także prawa autorskie i prawa do znaków towarowych Usługodawców lub osób trzecich,
 - c. podawanie treści obraźliwych, nawołujących do nienawiści, rasizmu, lub w inny sposób godzących w dobre obyczaje lub prawa i wolności osób trzecich,
 - d. podawanie nieprawdziwych Danych lub podejmowanie czynności związanych z praniem pieniędzy

lub finansowaniem terroryzmu.

8. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Moje NN wyłącznie na własny użytek osobisty. Oznacza to w szczególności, że w odniesieniu do Danych oraz wszelkich innych treści zawartych w Moje NN, zarówno takich, które podlegają ochronie na gruncie prawa autorskiego, jak i takich, które takiej ochronie nie podlegają, nie jest dopuszczalne wykorzystywanie tych treści w celu prowadzenia przez Użytkownika działalności komercyjnej.
9. Użytkownik zobowiązany jest chronić informacje umożliwiające jego identyfikację w Moje NN i zachować je w poufności, w szczególności nie udostępniać osobom trzecim Loginu, Hasła, Linku aktywacyjnego i Kodów jednorazowych lub innych informacji, służących potwierdzeniu jego tożsamości lub autoryzacji wydawanych dyspozycji.
10. Jeżeli Użytkownik zapisuje informacje, o których mowa w ust. 9 powyżej, powinny one być odpowiednio chronione przed odczytem lub przejęciem, na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem (kodem PIN) oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem (antywirus).
11. W przypadku podejrzenia, że do Loginu, Hasła lub innych informacji, o których mowa w ust. 9 powyżej, miały dostęp osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła lub skontaktowania się z Infolinią.
12. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia Usługodawcom:
 - a. problemu technicznego lub błędu związanego z użyciem Loginu, Hasła, lub informacji, o których mowa w ust. 9 powyżej, który może negatywnie wpłynąć na bezpieczeństwo korzystania z Moje NN,
 - b. nieprawidłowości związanych z Produktami (np. niepoprawne dane lub ich brak),
 - c. nieprawidłowości związanych z udostępnianymi w Moje NN Danymi.
13. Jeżeli Usługi są niezgodne z Umową, Użytkownik może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową. Wykonawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Wykonawcy lub Usługodawców. Wykonawca doprowadza Usługę do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Wykonawca został poinformowany przez Użytkownika o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika, uwzględniając jej charakter oraz cel, w jakim jest wykorzystywana. Koszty doprowadzenia Usługi do zgodności z umową
14. NN UF podejmuje odpowiednie środki techniczne ochrony w celu zapewnienia bezpieczeństwa treści cyfrowych i usług cyfrowych udostępnianych w Moje NN. ponosi Wykonawca lub Usługodawcy.
15. W ramach tych środków ochrony znajdują się między innymi:
 - a. wykorzystywanie technologii szyfrowania danych w celu zabezpieczenia przesyłanych informacji,
 - b. używanie protokołów uwierzytelniania, takich jak unikalne nazwy Użytkowników i hasła oraz weryfikacja dwu składnikowa, w celu upewnienia się, że tylko Użytkownicy mają dostęp do swoich Kont,
 - c. stosowanie systemów monitorowania i wykrywania zagrożeń, które analizują aktywność w Moje NN w celu identyfikacji nieprawidłowych lub podejrzanych zachowań,
 - d. zapewnienie odpowiednich środków ochrony fizycznej, takich jak kontrola dostępu do serwerowni, monitorowanie wideo i systemy alarmowe, w celu ochrony serwerów przechowujących dane Użytkowników,
 - e. regularne aktualizowanie oprogramowania używanego w Moje NN, w tym systemów operacyjnych, aplikacji i narzędzi zabezpieczających, w celu wyeliminowania luk w zabezpieczeniach i chronienia przed znanymi zagrożeniami,
 - f. tworzenie kopii zapasowych danych Użytkowników i przechowywanie ich w bezpiecznych miejscach w celu zapewnienia możliwości przywrócenia utraconych informacji w przypadku awarii systemu lub utraty Danych,
 - g. przeprowadzanie regularnych audytów bezpieczeństwa w celu identyfikacji ewentualnych słabości w systemach i podejmowanie działań naprawczych w celu zwiększenia ochrony.
16. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania poufności swoich danych logowania i nieupoważnionego dostępu do swojego Konta w Moje NN. Usługodawcy nie ponoszą odpowiedzialności za nieautoryzowany dostęp do Konta Użytkownika spowodowany zachowaniem Użytkownika.

IV. REJESTRACJA UŻYTKOWNIKA

Ze względów bezpieczeństwa, rejestracja Użytkownika w Moje NN zapewniająca dostęp do informacji o więcej, niż jednym Produkcie jest możliwa wyłącznie, gdy Dane Użytkownika służące identyfikacji, w szczególności numer PESEL są zgodne (mają taką samą treść) u każdego z Usługodawców, których Produkty są udostępniane w Moje NN. W przypadku rozbieżności w tych Danych, proces rejestracji oraz dostęp do danych zostanie zablokowany. W takiej sytuacji Użytkownik powinien skontaktować się z Infolinią.

UŻYTKOWNIK, KTÓRY OTRZYMAŁ LINK AKTYWACYJNY

1. W przypadku Użytkowników, którzy otrzymali Link aktywacyjny, rejestracja (aktywacja Konta) odbywa się poprzez kliknięcie w ten link, a następnie:
 - a. podanie Danych w zakresie: nr. PESEL oraz adresu e-mail,

- b. ustalenie Hasła,
 - c. akceptację Regulaminu oraz Polityki prywatności Moje NN,
 - d. potwierdzenie tożsamości za pośrednictwem Kodu jednorazowego, który Użytkownik otrzymuje na numer telefonu, który Usługodawca otrzymał od pracodawcy Użytkownika lub bezpośrednio od Użytkownika w celu obsługi ubezpieczenia.
2. W przypadku, kiedy Użytkownik nie podał wcześniej Usługodawcy ani pracodawcy numeru telefonu lub numer ten jest nieprawidłowy, Użytkownik może dokończyć rejestrację w jeden z następujących sposobów:
 - a. skontaktować się ze swoim pracodawcą i podać mu prawidłowy numer telefonu, na który otrzyma Kod jednorazowy (wybór tej opcji wiąże się z wydłużonym czasem oczekiwania Użytkownika na otrzymanie Kodu jednorazowego), lub
 - b. skontaktować się z Infolinią, lub
 - c. potwierdzić tożsamość poprzez skorzystanie z Moje ID, lub
 - d. potwierdzić tożsamość poprzez skorzystanie z eDO App.
 3. W przypadku skorzystania z Moje ID, Użytkownik zostanie przekierowany do strony internetowej dostawcy tej usługi. Potwierdzenie tożsamości przebiega zgodnie z zasadami obowiązującymi u dostawcy tożsamości.

UŻYTKOWNIK, KTÓRY NIE POSIADA LINKU AKTYWACYJNEGO

1. W przypadku Użytkowników nieposiadających Linku aktywacyjnego, rejestracja odbywa się poprzez:
 - a. podanie Danych w zakresie: nr. PESEL, numeru telefonu oraz adresu e-mail,
 - b. ustalenie Hasła,
 - c. akceptację Regulaminu oraz Polityki prywatności Moje NN,
 - d. potwierdzenie tożsamości za pośrednictwem Kodu jednorazowego, który Użytkownik otrzymuje na numer telefonu podany przy zawieraniu umowy dotyczącej Produktu.
2. W przypadku, kiedy numer ten jest nieprawidłowy, Użytkownik może dokończyć rejestrację w jeden z następujących sposobów:
 - a. skontaktować się z Infolinią, lub
 - b. potwierdzić tożsamość poprzez skorzystanie z Moje ID, lub
 - c. potwierdzić tożsamość poprzez skorzystanie z eDO App.
3. Otrzymanie dostępu do Konta odbywa się po dokonaniu poprawnej rejestracji.
4. Ze względów bezpieczeństwa sześciokrotne wprowadzenie nieprawidłowego Hasła powoduje zablokowanie dostępu do Usług na 30 minut.
5. Użytkownik ma możliwość skorzystania z opcji zresetowania Hasła za pomocą Kodu jednorazowego, Moje ID lub eDO App.
6. Z chwilą skutecznego dokonania rejestracji dochodzi do zawarcia na czas nieoznaczony Umowy, na zasadach określonych w Regulaminie.

V. ZGODY I OŚWIADCZENIA

1. Użytkownik w trakcie rejestracji może wyrazić zgodę oraz upoważnić Usługodawców do wzajemnego przekazywania oraz łączenia informacji o Użytkowniku i jego Produktach. Celem takiego połączenia i przekazywania informacji jest wdrożenie odpowiednich rozwiązań technicznych i organizacyjnych, dla zapewnienia sprawnej i kompleksowej obsługi Produktów, oraz (z wyłączeniem, o którym mowa w treści zgód) wykorzystywanie Danych i informacji w celu przygotowywania propozycji Produktów i oferowania Użytkownikowi usług.
2. Użytkownik w trakcie rejestracji może wyrazić dodatkowe zgody marketingowe.
3. Zgody Użytkownika są dobrowolne, a brak ich udzielenia nie uniemożliwia procesu rejestracji z takim jednak zastrzeżeniem, że w przypadku braku zgód, o których mowa w pkt. 1 może zachodzić konieczność składania dyspozycji wobec każdego z Usługodawców oddzielnie i nie będzie możliwe jednorazowe wykonywanie czynności na rzecz wszystkich z nich (np. obsługa klienta w trakcie jednego połączenia telefonicznego przez jednego konsultanta nie będzie możliwa i tym samym konieczne będzie przełączanie się przez Użytkownika w kontekście każdego z posiadanych Produktów).

VI. USŁUGI

1. Za pośrednictwem Moje NN Użytkownik ma dostęp do następujących Usług:
 - a. dostęp do informacji o posiadanych przez Użytkownika aktywnych Produktach - rodzaj i zakres usług oferowanych Użytkownikowi jest związany z rodzajem posiadanych przez Użytkownika Produktów, zakupionych przez Użytkownika lub na rzecz Użytkownika na mocy uprzednio zawartych umów, odpowiednio z poszczególnymi Usługodawcami,
 - b. dla każdego Użytkownika, niezależnie od rodzaju posiadanego Produktu – utrzymanie Konta Użytkownika zapewniającego:
 - i. dostęp do informacji o Danych Użytkownika (w tym danych kontaktowych) i możliwość ich zmiany,
 - ii. aktualizację Danych Użytkownika, w zakresie wskazanym w odpowiednim formularzu zmiany Danych; w celu

uniknięcia wątpliwości, pole adresowe do korespondencji w zakładce „Dane kontaktowe” służy wyświetleniu Użytkownikowi ostatnio podanego przez Użytkownika adresu oraz możliwości skorzystania z Usługi zmiany tego adresu na wszystkie pozostałe Produkty, które Użytkownik może obsłużyć za pośrednictwem Moje NN. W przypadku Użytkowników posiadających więcej, niż jedno przystąpienie do ubezpieczenia grupowego lub indywidualną kontynuację ubezpieczenia grupowego, aby wprowadzić jeden, wspólny adres korespondencyjny dla wszystkich przystąpień grupowych, należy wejść w edycję Danych kontaktowych i dokonać samodzielnie odpowiedniej zmiany,

- iii. w przypadku chęci posiadania przez Użytkownika różnych Danych kontaktowych w różnych z posiadanych przez Użytkownika Produktów, Użytkownik ma możliwość ich wskazania, poprzez kontakt z Infolinią; w celu uniknięcia wątpliwości, nie jest możliwe wskazanie różnych Danych identyfikujących Użytkownika,
 - iv. możliwość wyrażenia oraz zarządzania zgodami na przetwarzanie Danych oraz wykorzystywanie Danych i informacji objętych tajemnicą zawodową oraz ubezpieczeniową,
 - v. weryfikację tożsamości i identyfikację,
 - vi. zmianę Hasła,
 - vii. możliwość składania online określonych dyspozycji zmian w posiadanych przez Użytkownika Produktach,
 - viii. powiadamianie drogą elektroniczną (np. e-mail) o oczekujących na Użytkownika w Moje NN informacjach oraz dokumentach dotyczących posiadanych przez Użytkownika Produktów, składanych przez niego dyspozycjach (np. złożonych wnioskach o wypłatę) lub innych informacjach; Użytkownik ma możliwość pobrania oraz odtworzenia ww. informacji i dokumentów; w celu uniknięcia wątpliwości, zamieszczenie informacji oraz dokumentów, o których mowa powyżej, nie zwalnia Usługodawców z ich obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności przekazywania Użytkownikowi określonych przez przepisy dokumentów w formie pisemnej lub na trwałym nośniku; w takim przypadku, za datę doręczenia uważa się datę doręczenia pisma w formie pisemnej lub na trwałym nośniku, niezależnie od daty poinformowania Użytkownika o zamieszczeniu informacji lub dokumentu w Moje NN i zapoznania się z nimi przez Użytkownika,
 - ix. logowanie za pośrednictwem Moje NN, bez konieczności ponownej rejestracji, logowania czy weryfikacji tożsamości, do portalu IKE/IKZE dostarczanego przez NN DFE, dostępnego pod adresem elektronicznym www.nnikze.pl. Po pierwszym zalogowaniu do portalu IKE/IKZE poprzez Moje NN Użytkownik będzie zarządzał zgodami na przetwarzanie tych danych wyłącznie poprzez Konto w Moje NN. W celu uniknięcia wątpliwości - portal IKE/IKZE jest odrębną od Moje NN platformą on-line, a usługi świadczone są tam na odrębnych zasadach, określonych w regulaminie tej platformy.
2. W zależności od rodzaju posiadanego Produktu Użytkownik ma dostęp do następujących Usług:
- a. dla posiadaczy ubezpieczenia grupowego w NN TUnŻ:
 - i. możliwości zgłoszenia określonych przez Usługodawcę rodzajów zdarzeń ubezpieczeniowych oraz uzyskiwanie informacji o statusie zgłoszenia (w tym również załączanie i przesyłanie Usługodawcy dokumentów potrzebnych do rozpatrzenia zgłoszenia); zgłoszenie zdarzenia ubezpieczeniowego on-line jest usługą udostępnianą także dla niezalogowanych lub nieposiadających Konta Użytkowników, z takim zastrzeżeniem, że pewne funkcjonalności formularza zgłoszeniowego on-line mogą być niedostępne dla niezalogowanego Użytkownika lub mogą wymagać wykonania przez niego dodatkowych operacji, np. dodatkowego potwierdzenia tożsamości lub przesłania dodatkowych dokumentów,
 - ii. dostęp do podstawowych informacji o grupowym ubezpieczeniu na życie, w szczególności informacji o: wysokości składki, osobach uposażonych, sumie ubezpieczenia, zakresie ochrony,
 - b. dla posiadaczy indywidualnego ubezpieczenia na życie w NN TUnŻ:
 - i. dostęp do podstawowych informacji o posiadanych aktywnych umowach ubezpieczenia, w zależności od statusu i rodzaju umowy, w szczególności informacji o: wysokości składki, terminie wymagalności, nadpłacie, zaległości, osobach uposażonych, funduszach, sposobie alokacji, opłatach (w zależności od rodzaju posiadanego Produktu), sumie ubezpieczenia,
 - ii. możliwość składania on-line dyspozycji wypłaty częściowej,
 - iii. otrzymywanie informacji i zapoznawanie się z ofertą rocznicową, którą Użytkownik otrzymuje na podstawie OWU dotyczącego posiadanego Produktu, Użytkownik ma możliwość pobrania oraz odtworzenia ww. informacji i dokumentów; w celu uniknięcia wątpliwości, zamieszczenie informacji oraz dokumentów, o których mowa powyżej, nie zwalnia Usługodawcy z jego obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności przekazywania Użytkownikowi określonych przez przepisy dokumentów w formie pisemnej lub na trwałym nośniku; w takim przypadku, za datę doręczenia uważa się datę doręczenia pisma w formie pisemnej lub na trwałym nośniku, niezależnie od daty poinformowania Użytkownika o zamieszczeniu informacji lub dokumentu w Moje NN i zapoznania się z nimi przez Użytkownika,
 - iv. możliwość zgłoszenia określonych przez Usługodawcę rodzajów zdarzeń ubezpieczeniowych oraz uzyskiwanie informacji o statusie zgłoszenia (w tym również załączanie i przesyłanie Usługodawcy dokumentów potrzebnych do rozpatrzenia zgłoszenia); zgłoszenie zdarzenia ubezpieczeniowego on-line jest usługą udostępnianą także dla niezalogowanych lub nieposiadających Konta Użytkowników, z takim zastrzeżeniem, że pewne funkcjonalności formularza zgłoszeniowego on-line mogą być niedostępne dla niezalogowanego Użytkownika lub mogą wymagać wykonania przez niego dodatkowych operacji,

- np. dodatkowego potwierdzenia tożsamości lub przesłania dodatkowych dokumentów,
- v. możliwość opłacenia on-line składek zaległych oraz bieżących dotyczących posiadanej polisy (z wyłączeniem składek rocznicowych); przy wyliczaniu kwoty do zapłaty Usługodawca uwzględni ewentualne nierozliczone środki, które widnieją na koncie Użytkownika, które pomniejszą wymaganą do zapłaty kwotę; usługa płatności on-line realizowana jest przez podmiot zewnętrzny, współpracujący z Usługodawcą w tym zakresie, na zasadach opisanych w regulaminie świadczenia usług przez ten podmiot; regulamin świadczenia usług płatności on-line jest udostępniany Użytkownikowi w procesie płatności on-line; po wyborze płatności on-line Użytkownik jest przekierowany do strony operatora płatności i tam dokonuje odpowiedniej transakcji;
- c. dla uczestników Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK):
 - i. dostęp do informacji o warunkach posiadanych umów,
 - ii. dostęp do informacji o bieżącym stanie środków na rachunku w PPK,
 - iii. informacje o wskazanych przez Uczestnika PPK osobach uposażonych oraz ich udziale procentowym w świadczeniu,
 - iv. dostęp do historii zmian na rachunku (wpłaty, wypłaty, konwersja, zmiana alokacji),
 - v. dostęp do informacji rocznej,
 - vi. możliwość składania online dyspozycji:
 - 1. zwrotu,
 - 2. wypłaty po 60. roku życia,
 - 3. wypłaty transferowej,
 - 4. konwersji,
 - 5. zmiany alokacji,
 - 6. wypłaty na pokrycie wkładu własnego,
 - 7. wypłaty w przypadku poważnego zachorowania.
- d. dla członków Otwartego Funduszu Emerytalnego (OFE):
 - i. dostęp do informacji o bieżącym stanie środków na rachunku w OFE,
 - ii. informacje o danych osobowych i teleadresowych Członka OFE,
 - iii. informacje o wskazanych przez Członka OFE osobach uposażonych oraz ich udziale procentowym w świadczeniu,
 - iv. możliwość zmian osób uposażonych oraz zmian w stosunkach majątkowych między małżonkami,
 - v. możliwość zamówienia subskrypcji powiadomienia o składce.
- e. dla klientów dawnego NNLife TUnZiR S.A.:
 - i. dostęp do podstawowych informacji o posiadanych aktywnych umowach ubezpieczenia, w zależności od statusu i rodzaju umowy, w szczególności informacji o: wysokości składki, terminie wymagalności, zaległości, osobach uposażonych, funduszach, sposobie alokacji, sumie ubezpieczenia, zakresie ochrony,
 - ii. możliwość zgłoszenia określonych przez Usługodawcę rodzajów zdarzeń ubezpieczeniowych oraz uzyskiwanie informacji o statusie zgłoszenia (w tym również załączanie i przysyłanie Usługodawcy dokumentów potrzebnych do rozpatrzenia zgłoszenia); zgłoszenie zdarzenia ubezpieczeniowego on-line jest usługą udostępnianą także dla niezalogowanych lub nieposiadających Konta Użytkowników, z takim zastrzeżeniem, że pewne funkcjonalności formularza zgłoszeniowego on-line mogą być niedostępne dla niezalogowanego Użytkownika lub mogą wymagać wykonania przez niego dodatkowych operacji, np. dodatkowego potwierdzenia tożsamości lub przesłania dodatkowych dokumentów,
 - f. Składanie przez Użytkownika dyspozycji (m.in. zmiana Danych, dyspozycje wypłat, zmiany w uposażonych), wymaga autoryzacji z wykorzystaniem Kodu jednorazowego lub przekazania odpowiednich dokumentów.
 - g. Kod jednorazowy jest przesyłany na numer telefonu Użytkownika, wskazany przez niego w profilu Użytkownika. Nie jest możliwe wskazanie jednorazowo innego numeru telefonu w celu otrzymania Kodu jednorazowego.
 - h. Do realizacji każdej dyspozycji jest wysyłany jeden Kod jednorazowy.

VII. ZABLOKOWANIE DOSTĘPU DO MOJE NN

1. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu Użytkownika do Moje NN w każdym czasie, w przypadku naruszenia przez Użytkownika warunków niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa, lub zagrożenia dla poufności jego Danych, w szczególności w sytuacjach:
 - a. podania nieprawdziwych Danych osobowych,
 - b. wystąpienia niezgodności Danych Użytkownika, służących identyfikacji będących w posiadaniu każdego z Usługodawców,
 - c. udostępniania Loginu lub Hasła osobom trzecim,
 - d. uzasadnionego podejrzenia naruszenia poufności Danych, w tym również Loginu oraz Hasła,
 - e. naruszenia dobrych obyczajów, w tym i co do treści umieszczanych w Moje NN, jak i w stosunku do Usługodawcy.
2. W celu odblokowania dostępu do Moje NN z przyczyn wskazanych w pkt. 1 2) Użytkownik powinien skontaktować się z Infolinią.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność w stosunku do osób trzecich za podane przez siebie informacje, jak i umieszczonych w Moje NN treści.
2. Wykonawca nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku uszkodzenia sprzętu komputerowego Użytkownika, bądź jego zasobów w trakcie lub w związku z korzystaniem z Moje NN, w szczególności na skutek przedostania się do systemu informatycznego Użytkownika złośliwego oprogramowania.
3. Wykonawca nie odpowiada za przypadki braku dostępności Moje NN zaistniałe w związku z awarią systemu łączności telekomunikacyjnej oraz za inne skutki wadliwego działania łączności telekomunikacyjnych i szkód przez nie wywołanych.
4. Wykonawca nie odpowiada za szkodę powstałą w wyniku ujawnienia przez Użytkownika Loginu oraz Hasła osobom trzecim.
5. Materiały i informacje zamieszczone w Moje NN o są zbierane i redagowane z należytą starannością.
6. Wykonawca ani Usługodawcy nie ponoszą odpowiedzialności za decyzje Użytkownika podjęte w oparciu o informacje uzyskane w wyniku korzystania z Moje NN.
7. W celu uniknięcia wątpliwości, za materiały i informacje, o których mowa w ust. 5 oraz 6 powyżej, nie uważa się Danych oraz udostępnionych w Moje NN informacji o posiadanych przez Użytkownika Produktach.

IX. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH I INFORMACJI PRAWNIE CHRONIONYCH

1. Kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych (obowiązek informacyjny) zostały uregulowane w dokumencie „Polityka prywatności Moje NN”.
2. Dane zawarte w Moje NN objęte są odpowiednio tajemnicą ubezpieczeniową lub zawodową funduszy emerytalnych.
3. Każdy z Usługodawców ma dostęp do Danych, które pozyskał w związku z zawartą z Użytkownikiem umową dotyczącą Produktu. W celu uniknięcia wątpliwości, z zastrzeżeniem ust. 5 oraz 6 poniżej, Usługodawcy nie wymieniają się wzajemnie Danymi Użytkowników i nie mają do nich wzajemnie dostępu.
4. Każdy z Usługodawców zobowiązuje się do wykorzystywania Danych Użytkownika wyłącznie w celu i zakresie związanym z zawarciem i realizacją umowy dotyczącej Produktu, chyba że Użytkownik udzielił zgody na inne wykorzystanie Danych przez Usługodawcę – np. w celach marketingowych.
5. Na potrzeby nadawania dostępu do Moje NN i zarządzania technicznego Moje NN, Wykonawca ma dostęp do wszystkich danych zawartych na Moje NN (administratorzy techniczni).
6. Użytkownik może wyrazić zgodę oraz upoważnić podmioty z Grupy Nationale-Nederlanden do wzajemnego przekazywania oraz łączenia Danych i informacji o Użytkowniku i jego Produktach, objętych odpowiednio tajemnicą zawodową lub ubezpieczeniową.
7. Zgody, o których mowa w ust. 6 mogą być odwołane w każdym czasie, jednak nie pozbawia to zgodnego z prawem wykorzystywania Danych, opartego na zgodach, przed ich wycofaniem. Użytkownik może odwołać zgody poprzez odpowiednie dyspozycje w swoim profilu Użytkownika, po zalogowaniu do Moje NN.

X. REKLAMACJE

1. Reklamację dotyczącą Usług należy zgłaszać:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Usługodawców lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Usługodawców,
 - b. ustnie – telefonicznie, dzwoniąc pod numer Infolinii albo osobiście podczas wizyty Użytkownika w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Usługodawców,
 - c. w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Usługodawców.
2. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 2, Wykonawca poinformuje Użytkownika o nowym terminie rozpatrzenia Reklamacji.
4. Jeśli Użytkownik nie zażąda inaczej, odpowiedź na Reklamację jest udzielana w takiej samej formie, w jakiej Reklamacja została złożona.
5. W przypadku wystąpienia sporu z Wykonawcą, Użytkownik może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).
6. Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – opublikowanym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

XI. ZAWARCIE I ROZWIĄZYWANIE UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Zawarcie Umowy w zakresie korzystania przez Użytkownika z Moje NN następuje z chwilą ukończenia procesu rejestracji Konta.
2. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.
3. Zakończenie świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania przez Użytkownika z Moje NN następuje z chwilą wypowiedzenia, odstąpienia przez Użytkownika Umowy.
4. Użytkownik może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu w formie: pisemnej na adres Wykonawcy lub elektronicznej na adres e-mail: info@nn.pl. Wzór formularza odstąpienia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Odstąpienie od umowy może nastąpić w wyniku braku zgodności usługi z Umową.
5. Jeżeli Usługa jest niezgodna z Umową, Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a. doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Wykonawca nie doprowadził treści Usługi do zgodności z Umową zgodnie z punktem 13 w rozdziale III;
 - c. brak zgodności treści Usługi z Umową występuje nadal, mimo że Wykonawca próbował doprowadzić treść Usługi do zgodności z Umową;
 - d. brak zgodności treści Usługi z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania z uprawnień Użytkownika opisanych w punkcie 13 w rozdziale III;
 - e. z oświadczenia Wykonawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści Usługi do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika.
6. Wypowiedzenie Umowy może nastąpić:
 - a. poprzez złożenie przez którąkolwiek ze stron oświadczenia o wypowiedzeniu z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. Użytkownik może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu w formie: pisemnej na adres Wykonawcy lub elektronicznej na adres e-mail: info@nn.pl.
 - b. zgodnie z pkt XII ust. 4.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, w związku z wypowiedzeniem Umowy lub niewyrażeniem zgody na zmianę postanowień Regulaminu, Konto Użytkownika zostanie dezaktywowane.
8. Dezaktywacja Konta skutkuje utratą dostępu do Konta. Aby zagwarantować sobie dostęp do dokumentów i informacji, które mogą być potrzebne w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń, Użytkownik powinien je pobrać i zapisać na dogodnym dla siebie nośniku. Nie wyłącza to prawa Użytkownika do zwrócenia się do Usługodawcy o wydanie duplikatu ww. dokumentów lub informacji.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawcy zastrzegają sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, przez które należy rozumieć:
 - a. zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich interpretację stosowaną przez sądy lub organy władzy publicznej, mającą bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkującą koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich interpretacji,
 - b. wydanie orzeczenia, decyzji, zalecenia lub innego podobnego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej, mającego bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkującego koniecznością jego zmiany w celu dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji, zalecenia lub innego podobnego aktu,
 - c. rozszerzenie zakresu Usług (w tym również o Usługi podlegające szczególnym regulacjom prawnym) wymagającym uwzględnienia ich w Regulaminie,
 - d. dodanie nowych funkcjonalności lub połączenie Moje NN z innymi serwisami online,
 - e. prowadzenie w Moje NN działań promocyjnych skutkujących koniecznością dostosowania do nich Regulaminu,
 - f. zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom,
 - g. usunięcie ewentualnych niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu,
 - h. zmiany w zakresie procedury Rejestracji, zawierania Umowy bądź innych procesów opisanych w Regulaminie (np. składanie dyspozycji) lub wymagających opisanie w Regulaminie,
 - i. zmiany w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu,
 - j. konieczność aktualizacji wymogów technicznych lub standardów bezpieczeństwa wskazanych w Regulaminie,
 - k. usprawnienie obsługi Użytkowników.
2. Zmiana Regulaminu będzie skuteczna po upływie 14 dni od opublikowania informacji o zmianie Regulaminu na Moje NN. Termin ten nie obowiązuje w przypadku zmian Regulaminu polegających na dodaniu nowych funkcjonalności lub usług, pozostających bez wpływu na dotychczasowe funkcjonalności lub usługi oraz zmian, których wprowadzenie w krótszym terminie wymagane jest przez przepisy prawa oraz zmian, o których mowa w pkt. 1.g. i 1.i.
3. Użytkownik zostaje powiadomiony przez Wykonawcę o treści zmian Regulaminu poprzez umieszczenie informacji w Moje NN lub poprzez zawiadomienie przesłane na podany przez Użytkownika adres e-mail, o ile nie będzie możliwe umieszczenie odpowiedniej informacji w Moje NN.
4. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach, złożyć oświadczenie o rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w pkt. XI ust. 6.a. Regulaminu, które skutkuje dezaktywacją Konta lub wcześniej zakończyć korzystanie z Usług.
5. Jeżeli zmiany wprowadzane w Moje NN istotnie i negatywnie wpływają na: dostęp Użytkownika do Moje NN lub

korzystanie z Moje NN Usługodawca informuje Użytkownika z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz o prawie wypowiedzenia umowy.

6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w zakresie:
 - a. umów ubezpieczenia, w szczególności praw i obowiązków z nich wynikających, zastosowanie mają postanowienia tych umów ubezpieczenia, odpowiednie dla danej umowy Ogólne Warunki Ubezpieczenia oraz stosowne przepisy prawa,
 - b. członkostwa w NN OFE zastosowanie mają postanowienia umowy o przystąpienie do NN OFE, postanowienia Statutu NN OFE oraz stosowne przepisy prawa,
 - c. członkostwa w NN DFE zastosowanie mają postanowienia umowy o prowadzenie IKE lub umowy o prowadzenie IKZE, postanowienia Statutu NN DFE oraz stosowne przepisy prawa,
 - d. członkostwa w NN PPK zastosowanie mają postanowienia umowy o prowadzenie PPK, postanowienia Statutu NN PPK oraz stosowne przepisy prawa.
7. Przez stosowne przepisy prawa, o których mowa w ustępie powyżej, rozumie się w szczególności przepisy: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, rozporządzenia 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, dalej „RODO”), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych oraz innych stosowanych aktów prawnych.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.09.2023 r.

ZAŁĄCZNIK Nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

Nationale Nederlanden Usługi Finansowe sp. z o.o.,
ul. Topiel 12,
00-342 Warszawa,
info@nn.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi dostępu do zasobów Moje NN, do których dostęp otrzymałam/otrzymałem po dokonaniu rejestracji.

Data zawarcia umowy

(uzupełnij jeśli pamiętasz)

.....

Imię i nazwisko Użytkownika(-ów)

.....

.....

Adres Użytkownika(-ów)

.....

.....

Podpis Użytkownika(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

Data

.....

(*) Niepotrzebne skreślić