

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ UNUM ŻYCIE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ I REASEKURACJI SPÓŁKA AKCYJNA W ZAKRESIE ZGŁASZANIA ROSZCZEŃ O WYPŁATĘ ŚWIADCZEŃ ZA POMOCĄ ŚRODKÓW KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna (dalej: Unum Życie TUIR S.A.) z siedzibą w Warszawie, do dnia 07.08.2024 r. przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, od dnia 08.08.2024 r. przy ul. Łuckiej 9, 00-842 Warszawa, spółką wpisaną 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 0000008906, NIP 526-22-62-838, Regon 013281575, z kapitałem zakładowym w wysokości 60 000 000,00 zł – w całości opłaconym.
2. Unum Życie TUIR S.A. uzyskało zezwolenie na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej decyzją Ministra Finansów z dnia 29 października 1998 r.
3. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

**Adres elektroniczny** – oznaczenie Systemu teleinformatycznego umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą Środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej i wiadomości SMS;

**mojeID** – usługa świadczona przez Krajową Izbę Rozliczeniową, polegająca na potwierdzaniu online tożsamości osoby fizycznej, za pośrednictwem dostawców tożsamości (tj. banków lub innych zaufanych podmiotów), w celu identyfikacji i weryfikacji osoby fizycznej korzystającej z Serwisu;

**Pliki Cookies** – pliki, w szczególności tekstowe, wysyłane przez serwer Unum i zapisywane w formie informacji na dysku twardym komputera Usługobiorcy (lub innym urządzeniu końcowym Usługobiorcy). Pliki Cookies pozwalają odczytać zawarte w nich informacje przez serwer Usługodawcy;

**Protokół SSL** – protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanych danych;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług drogą elektroniczną przez Unum Życie TUIR S.A.;

**System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;

**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;

**Środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną, wiadomości SMS;

**Serwis** – interaktywny formularz dostępny na stronie internetowej [www.unum.pl](http://www.unum.pl), stanowiący część Systemu teleinformatycznego Unum. Za pośrednictwem serwisu Usługobiorcy mogą składać Wnioski o wypłatę świadczenia z tytułu zawartych Umów ubezpieczenia na życie lub uzupełnić dokumentację niezbędną do rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia;

**Umowa ubezpieczenia na życie** – indywidualna umowa ubezpieczenia na życie lub grupowa umowa ubezpieczenia na życie, zawarta z Unum Życie TUIR S.A.;

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną, zawarta na warunkach opisanych w Regulaminie, pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą;

**Usługodawca/Unum** – Unum Życie TUIR S.A.;

**Usługobiorca** – osoba, która korzysta z Usług świadczonych przez Unum drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem;

**Usługa** – usługi świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną, o których mowa w pkt. V Regulaminu;

**Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

**Wniosek o wypłatę świadczenia** – wniosek o wypłatę świadczenia z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia na życie składany za pomocą środków komunikacji elektronicznej, na formularzu udostępnionym przez Unum wraz z dokumentami potwierdzającymi zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.

## II. PRZEDMIOT REGULACJI

Regulamin określa:

1. rodzaje i zakres Usług;
2. warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną, w tym:
  - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Unum,
  - b) zakaz dostarczania przez Usługobiorców treści o charakterze bezprawnym.
3. warunki zawierania i rozwiązywania Umowy;
4. tryb postępowania reklamacyjnego;
5. politykę prywatności oraz sposób ochrony danych osobowych.

## III. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Przed zawarciem Umowy, Usługodawca udostępnia nieodpłatnie Usługobiorcom niniejszy Regulamin. Warunkiem zawarcia Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną jest zaakceptowanie Regulaminu przez Usługobiorcę. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia zawarcie Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną i korzystanie z Usług świadczonych przez Usługodawcę.
2. Regulamin jest udostępniany Usługobiorcom poprzez umieszczenie go na stronie internetowej Usługodawcy pod adresem [www.unum.pl](http://www.unum.pl),

w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca. Ponadto, Regulamin jest udostępniany na żądanie Usługobiorców.

3. Usługodawca świadczy Usługi, o których mowa w pkt. V nieodpłatnie i zgodnie z Regulaminem.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
  - a) Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia przez Usługobiorcę korzystania z Serwisu albo z chwilą przesłania Wniosku o wypłatę świadczenia lub innych dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia, na adresy e-mail wskazane w pkt. V niniejszego Regulaminu.
5. Umowa jest zawierana na czas świadczenia Usługi. Umowa rozwiązuje się automatycznie z momentem zakończenia korzystania przez Usługobiorcę z Usługi, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.

#### IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługobiorca jest odpowiedzialny za prawdziwość podanych danych oraz ich zgodność ze stanem faktycznym.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie przez Usługobiorcę działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) korzystanie z Usług w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
  - b) skutki wynikłe z podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niekompletnych informacji,
  - c) szkody powstałe w wyniku awarii prądu, sieci telekomunikacyjnych lub czasowej albo stałej niedostępności określonych usług telekomunikacyjnych,
  - d) wykonanie dyspozycji w sposób niezgodny procedurą ustaloną w Regulaminie.
4. Usługodawca ma prawo do niezrealizowania dyspozycji w przypadku:
  - a) podania przez Usługobiorcę danych, które są niezgodne z aktualnymi danymi posiadanymi przez Usługodawcę,
  - b) pojawienia się wątpliwości, co do treści lub autentyczności złożonych przez Usługobiorcę dyspozycji lub przesłanych dokumentów, w tym ich skanów,
  - c) awarii prądu, sieci telekomunikacyjnych, uszkodzeń i wad urządzeń telekomunikacyjnych lub systemów zasilania, przerw w łączności, a także czasowej albo stałej niedostępności określonych usług telekomunikacyjnych,
  - d) w przypadku zaistnienia zdarzeń losowych, niezależnych od Unum, spowodowanych działaniami siły wyższej, w szczególności takich jak: pożar, powódź, wojna, strajk, blokady dróg, działania władz państwowych, faktyczny lub domniemany atak terrorystyczny uniemożliwiający obsługę Usługobiorców.

#### V. USŁUGI

1. Unum umożliwia składanie Wniosków o wypłatę świadczenia za pomocą Środków komunikacji elektronicznej, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Usługobiorca może złożyć Wniosek o wypłatę świadczenia lub uzupełnić dokumentację niezbędną do rozpatrzenia zgłoszonego roszczenia poprzez:
  - a) Serwis – podając numer polisy potwierdzającej zawarcie Umowy ubezpieczenia na życie oraz Adres elektroniczny do kontaktu, lub
  - b) pocztę elektroniczną na adresy e-mail wskazane w niniejszym Regulaminie.
3. Aby prawidłowo złożyć Wniosek o wypłatę świadczenia, Usługobiorca ma obowiązek potwierdzić swoją tożsamość. Identyfikacja i weryfikacja tożsamości Usługobiorcy, który składa Wniosek o wypłatę świadczenia za pomocą Serwisu, odbywa się poprzez:
  - a) przesłanie obustronnego skanu dokumentu tożsamości lub
  - b) wykorzystanie usługi mojID.
4. W przypadku nieskorzystania z Serwisu, o którym mowa w pkt V. 2 a) powyżej, Usługobiorca może przesłać Wniosek o wypłatę świadczenia lub uzupełnioną dokumentację niezbędną do rozpatrzenia roszczenia na następujące adresy e-mail:
  - a) [swiadczenia@unum.pl](mailto:swiadczenia@unum.pl) – dotyczy grupowych umów ubezpieczenia na życie,
  - b) [indywidualne@unum.pl](mailto:indywidualne@unum.pl) – dotyczy indywidualnych umów ubezpieczenia na życie.
5. W przypadku zgłoszenia przez Usługobiorcę Wniosku o wypłatę świadczenia z tytułu śmierci osoby ubezpieczonej, Unum ma prawo domagać się od Usługobiorcy oryginałów, urzędowych odpisów lub kserokopii dokumentów (uwierzytelnionych przez uprawnione do tego podmioty), w tym w formie papierowej, koniecznych do rozpatrzenia zgłoszonego przez Usługobiorcę Wniosku.
6. Niezależnie od postanowień ust. 5 powyżej, w uzasadnionych przypadkach Unum ma prawo domagać się od Usługobiorców i innych podmiotów: oryginałów, urzędowych odpisów lub kserokopii dokumentów (uwierzytelnionych przez uprawnione do tego podmioty), w tym w formie papierowej – nawet jeżeli zostały uprzednio przesłane przez Usługobiorcę za pośrednictwem Serwisu lub wiadomości e-mail.
7. Za zgodą Usługobiorcy Unum może przesyłać na wskazany przez niego Adres elektroniczny: wszelkie informacje, korespondencję i decyzje dotyczące złożonego Wniosku o wypłatę świadczenia – za wyjątkiem decyzji o odmowie lub częściowej odmowie wypłaty świadczenia, które przesyłane są na piśmie.

#### VI. WYMAGANIA TECHNICZNE KONIECZNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM TELEINFORMATYCZNYM USŁUGODAWCY

1. Aby Usługobiorca mógł skorzystać z Usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie postanowień niniejszego Regulaminu, wymagane jest:
  - a) posiadanie dostępu do stanowiska komputerowego, które zapewnia możliwość korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną,
  - b) posiadanie dostępu do sieci Internet,
  - c) posiadanie dostępu do witryn WWW, zainstalowanej przeglądarki stron WWW umożliwiającej uruchamianie plików Cookies oraz JavaScript (rekomendowane przeglądarki to Google Chrome lub Mozilla Firefox),
  - d) posiadanie Adresu elektronicznego (konta e-mail, telefonu z funkcją odbierania wiadomości SMS),

- e) możliwość odbierania wiadomości pocztą elektroniczną,
  - f) możliwość odbierania wiadomości SMS.
2. Unum zastrzega sobie prawo do przerywania połączenia, jeżeli Usługobiorca przez okres 15 minut nie wykona żadnej czynności w Serwisie.

## VII. POLITYKA PRYWATNOŚCI ORAZ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Unum jest administratorem danych osobowych Usługobiorcy i przetwarza je w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Usługobiorca podaje swoje dane osobowe na zasadzie dobrowolności, ma prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania.
3. Unum przetwarza dane osobowe Usługobiorcy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z Rozporządzeniem 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 (RODO).
4. W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, Javascript, XML, DHTML, pliki cookies.
5. Unum nie stosuje w Serwisie Plików Cookies do określenia lokalizacji Usługobiorcy lub przetwarzania jego danych osobowych. Usługobiorca może w każdym momencie wybrać sposób obsługi Plików Cookies w strefie internetowej poprzez zastąpienie automatycznej obsługi Plików Cookies na obsługę indywidualną.
6. Przesyłanie danych osobowych, za pośrednictwem Serwisu, odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL poprzez wypełnienie interaktywnego formularza, który znajduje się w Serwisie umieszczonym na stronie internetowej [www.unum.pl](http://www.unum.pl).
7. Więcej informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Unum, zapewnienia bezpieczeństwa podczas korzystania z serwisów Unum oraz Plików Cookies znajduje się w Polityce Prywatności na stronie internetowej [www.unum.pl](http://www.unum.pl).

## VIII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Skargi lub reklamacje dotyczące Usług świadczonych przez Unum mogą być składane w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej:
    - a) korespondencyjnie na adres siedziby Unum lub na adres oddziału,
    - b) osobiście w siedzibie Unum lub w oddziale,
    - c) poprzez Agenta Ubezpieczeniowego Unum,
    - d) ustnie, dzwoniąc pod numer tel. 800 33 55 33 albo osobiście do protokołu w siedzibie Unum lub w oddziale,
    - e) za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres: [kontakt@unum.pl](mailto:kontakt@unum.pl).
2. Umocowany pracownik Unum rozpatrzy skargę lub reklamację i udzieli na nią pisemnej odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Unum poinformuje osobę składającą skargę lub reklamację o przyczynach niedotrzymania terminu, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone do jej rozpatrzenia, oraz nowy termin udzielenia odpowiedzi na skargę lub reklamację, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
3. W przypadku, gdy odpowiedź Unum nie będzie satysfakcjonująca, wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać skierowany do Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego (której nadzorowi podlega Unum) lub Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
4. W przypadku sporu sprawa może zostać skierowana do pozasądowego postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: <http://www.rf.gov.pl>) lub na drogę sądową.
5. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia na życie można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia na życie.
6. Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia na życie można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia na życie.

## IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Unum udostępni bezpłatnie treść niniejszego Regulaminu przed zawarciem Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną, w tym na stronie internetowej: [www.unum.pl](http://www.unum.pl), a także w każdej chwili na żądanie Usługobiorcy – w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia Umowy ubezpieczenia, Ogólnych warunków ubezpieczenia na życie oraz Warunków umów dodatkowych ubezpieczenia, a także przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
3. Jeśli dojdzie do zmiany przepisów prawa wpływających na zakres lub treść Regulaminu oraz z innych ważnych przyczyn, Unum zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja zostanie zamieszczona na stronie internetowej [www.unum.pl](http://www.unum.pl) oraz w Serwisie. Usługobiorca może nie zaakceptować treści nowego Regulaminu i zakończyć korzystanie z Usługi.
4. Językiem obowiązującym w kontaktach z Usługobiorcą jest język polski.
5. Prawem właściwym dla Regulaminu jest prawo polskie.
6. Informacje o sądzie właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych warunkach ubezpieczenia na życie mających zastosowanie do Umowy ubezpieczenia.
7. Niniejszy Regulamin został przyjęty Uchwałą Zarządu nr 3/06/2024 z dnia 18 czerwca 2024 r. i zastępuje Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przyjęty Uchwałą Zarządu nr 12/03/2023 z dnia 29 marca 2023 r.
8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 lipca 2024 r.