

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

Na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002, Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą”, Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zgłaszania roszczeń o wypłatę świadczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie (indywidualnych i grupowych) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

I. DEFINICJE

Usługodawca/Unum – Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, za numerem KRS 0000008906, NIP: 526-22-62-838, REGON: 013281575, z kapitałem zakładowym w wysokości 60 000 000 zł, w całości opłaconym, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem Ministra Finansów z dnia 29.10.1998 r. o numerze FI/1139/AU/JJ/98;

Usługobiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną;

umowa ubezpieczenia na życie – umowa ubezpieczenia na życie zawarta z Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna; treść umowy ubezpieczenia określa dokument potwierdzający zawarcie umowy oraz ogólne warunki ubezpieczenia,

Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;

adres elektroniczny – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiającego porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej i wiadomości sms;

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 (Dz.U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.);

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;

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Unum Życie TUiR S.A. w zakresie zgłaszania roszczeń o wypłatę świadczeń z tytułu zawartych umów ubezpieczenia na życie (indywidualnych i grupowych), za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;

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

Hasło – ciąg znaków ustalony przez Usługobiorcę służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta;

Konto – indywidualne konto Usługobiorcy w Serwisie, do którego dostęp jest możliwy wyłącznie za pomocą Nazwy Użytkownika i Hasła;

Nazwa Użytkownika – unikalny ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Usługobiorcę;

Serwis – interaktywny formularz dostępny na stronie internetowej Usługodawcy www.unum.pl, stanowiący część systemu teleinformatycznego, za pośrednictwem którego Usługobiorcy mogą zgłaszać roszczenia o wypłatę świadczeń z tytułu zawartych umów ubezpieczenia na życie (indywidualnych i grupowych);

ustawa – ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. , Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

II. PRZEDMIOT REGULACJI

Regulamin określa:

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

III. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Usługodawca, przed zawarciem Umowy, nieodpłatnie udostępnia Usługobiorcom niniejszy Regulamin.
2. Regulamin udostępniany jest Usługobiorcom poprzez umieszczenie go na stronie internetowej Usługodawcy o adresie www.unum.pl, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
3. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną, nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
4. Przed zawarciem Umowy Usługobiorca zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
6. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą:
 - a) przesłania przez Usługobiorcę skanu wypełnionego i podpisanego wniosku o wypłatę świadczenia wraz z niezbędnymi dokumentami potwierdzającymi zajście zdarzenia ubezpieczeniowego oraz oświadczeniem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu na wskazany przez Usługodawcę w niniejszym Regulaminie adres e-mail – w przypadku roszczeń zgłaszanych w inny sposób niż za pośrednictwem Serwisu;

- b) zalogowania się Usługobiorcy w Serwisie znajdującym się na stronie internetowej Usługodawcy o adresie www.unum.pl i wyrażenia zgody na treść niniejszego Regulaminu.
7. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron w terminie 14 dni od daty doręczenia drugiej Stronie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

IV. REJESTRACJA I LOGOWANIE

1. Rejestracja w Serwisie odbywa się za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy www.unum.pl.
2. Po wyborze ikony „Zarejestruj się” umieszczonej na stronie logowania Usługobiorca zostanie automatycznie przekierowany do formularza rejestracji, w którym podaje następujące dane: rodzaj umowy ubezpieczenia na życie oraz numer polisy, a następnie definiuje Nazwę Użytkownika i Hasło.
3. Wymagania dotyczące Nazwy Użytkownika i Hasła określone zostały na formularzu rejestracji (pod ikoną oznaczoną „?”).
4. Po trzykrotnym podaniu przez Usługodawcę nieprawidłowych danych w tym dotyczących rodzaju umowy ubezpieczenia na życie oraz numeru polisy, proces rejestracji zostanie zablokowany. Kontynuowanie procesu rejestracji będzie możliwe po skontaktowaniu się Usługobiorcy z infolinią Unum pod numerem 22 329 30 99 lub 800 33 55 33.
5. Po zakończeniu procesu rejestracji Usługobiorca zostanie przeniesiony na stronę umożliwiającą zalogowanie do Konta w Serwisie.
6. Logowanie do Konta możliwe jest wyłącznie po dokonaniu skutecznej rejestracji.
7. Logowanie do Konta odbywa się za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy www.unum.pl.
8. W celu zalogowania Usługobiorca wprowadza we wskazane pola zdefiniowaną przez siebie Nazwę Użytkownika i Hasło.
9. Pięciokrotne błędne wprowadzenie danych wskazanych w ust. 8 powyżej spowoduje zablokowanie dostępu do Konta Usługobiorcy.
10. Odblokowanie dostępu do Konta jest możliwe za pośrednictwem infolinii Unum pod numerem telefonu 22 329 30 99 lub 800 33 55 33.

V. ZMIANA I ODZYSKANIE HASŁA

1. Usługobiorca może w każdym czasie zmienić ustalone przez siebie Hasło kontaktując się w tym celu z infolinią Unum pod numerem 22 329 30 99 lub 800 33 55 33 bądź korzystając z ikony „zapomniałem hasła” umieszczonej w Serwisie na stronie logowania.
2. Jeżeli Usługobiorca zapomniał Hasła, może je odzyskać korzystając z ikony „zapomniałem hasła” umieszczonej w Serwisie na stronie logowania lub kontaktując się z infolinią Unum pod numerem 22 329 30 99 lub 800 33 55 33. W takim przypadku na podany przez Usługobiorcę adres e-mail zostanie przesłane nowe, tymczasowe hasło służące do jednorazowego logowania w Serwisie.
3. Po wprowadzeniu przez Usługobiorcę do Serwisu hasła, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Serwis automatycznie wymusi jego zmianę.

VI. 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 ze świadczenia usług w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - b) szkody powstałe w wyniku awarii prądu, sieci telekomunikacyjnych lub czasowej albo stałej niedostępności określonych usług telekomunikacyjnych,
 - c) wykonanie dyspozycji w sposób zgodny procedurą ustaloną w Regulaminie.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo nie zrealizowania dyspozycji w przypadku:
 - a) gdy podane przez Usługobiorcę dane są niezgodne z aktualnymi danymi posiadanymi przez Usługodawcę,
 - b) 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.

VII. USŁUGI

1. Usługodawca umożliwia zgłaszanie wniosków o wypłatę świadczeń z tytułu zawartych umów ubezpieczenia na życie (indywidualnych i grupowych) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Usługobiorca może zgłosić roszczenie poprzez:
 - a) wypełnienie interaktywnego formularza znajdującego się w Serwisie umieszczonym na stronie internetowej Usługodawcy www.unum.pl, w tym przesłanie za jego pośrednictwem wymaganych dokumentów, bądź
 - b) przesłanie wniosku o wypłatę świadczenia z tytułu indywidualnej lub grupowej umowy ubezpieczenia na życie wraz z wymaganymi dokumentami, w tym w postaci skanów, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy e-mail wskazane w niniejszym Regulaminie.
3. W przypadku zgłoszenia wniosków, za pośrednictwem poczty elektronicznej, z tytułu:
 - a) urodzenia dziecka,
 - b) urodzenia dziecka martwego,
 - c) śmierci rodzica,
 - d) śmierci rodzica małżonka,
 - e) śmierci dziecka,dokumenty wskazane w ust. 2 pkt b) powyżej Usługobiorca przesyła na adres e-mail: swiadczenia.skany@unum.pl.
4. W przypadku pozostałych świadczeń, w tym świadczeń z tytułu pobytu w szpitalu, uszczerbku na zdrowiu, operacji chirurgicznych, dokumenty wskazane w ust. 2 pkt b) powyżej Usługobiorca przesyła na adres e-mail: swiadczenia@unum.pl.
5. W przypadku zgłoszenia przez Usługobiorcę roszczenia z tytułu śmierci osoby ubezpieczonej Unum zastrzega sobie prawo żądania od Usługobiorcy w formie papierowej oryginałów, urzędowych odpisów lub kserokopii dokumentów (uwierzytelnionych przez właściwe podmioty), koniecznych do rozparzenia zgłoszonego przez Usługobiorcę roszczenia.
6. Niezależnie od postanowień ust. 5 powyżej, Unum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie prawo żądania od Usługobiorców, jak również od innych podmiotów, w formie papierowej, oryginałów, urzędowych odpisów lub kserokopii dokumentów (uwierzytelnionych przez właściwe podmioty), uprzednio przesłanych przez Usługobiorcę w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu lub wiadomości e-mail.

7. Usługodawca może przesyłać Usługobiorcy na wskazany przez niego adres elektroniczny wszelkie informacje, korespondencję i decyzje dotyczące zgłoszonego roszczenia, za wyjątkiem decyzji o odmowie lub częściowej odmowie wypłaty świadczenia.

VIII. 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 zapewniającego 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 (rekomendowana to Mozilla Firefox lub Microsoft Internet Explorer);
 - 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. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerywania połączenia, jeżeli Usługobiorca przez okres 15 minut nie wykona żadnej czynności w Serwisie.

IX. POLITYKA PRYWATNOŚCI ORAZ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Usługodawca 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. Usługodawca przetwarza dane osobowe Usługobiorcy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm).
4. W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, Javascript, XML, DHTML, pliki cookies.
5. Pliki cookies stosowane w Serwisie wykorzystywane są jedynie w celu ułatwienia procesu rejestracji. Unum nie stosuje w serwisie plików cookies do określenia lokalizacji Usługobiorcy lub przetwarzania jego danych osobowych. Usługobiorca może w każdym czasie 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 znajdującego się w Serwisie umieszczonym na stronie internetowej Usługodawcy o adresie www.unum.pl.
7. Więcej informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę oraz plików Cookies znajduje się w Polityce Prywatności na stronie internetowej www.unum.pl.

X. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Skargi lub reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Unum Życie TUIR S.A. mogą być składane w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) korespondencyjnie na adres siedziby Unum Życie TUIR S.A. lub na adres oddziału;
 - b) osobiście w siedzibie Unum Życie TUIR S.A. lub w oddziale;
 - c) poprzez Agenta Ubezpieczeniowego Unum Życie TUIR S.A.;
 - 2) ustnie, pod numerem tel. 800 33 55 33 albo osobiście do protokołu w siedzibie Unum Życie TUIR S.A. lub w oddziale;
 - 3) w formie elektronicznej na adres: kontakt@unum.pl.
2. Umocowany pracownik Unum Życie TUIR S.A. 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 skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Unum Życie TUIR S.A. 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 Życie TUIR S.A. nie będzie satysfakcjonująca, wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego lub do Komisji Nadzoru Finansowego, której nadzorowi podlega Unum Życie TUIR S.A. Dodatkowo konsument ma prawo zwrócić się o udzielenie pomocy do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
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 roszczenia z Umowy ubezpieczenia można wytoczyć przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z tytułu Umowy ubezpieczenia.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Unum Życie TUIR S.A. udostępnia bezpłatnie treść niniejszego Regulaminu przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym na stronie internetowej: www.unum.pl, a także na żądanie Usługobiorcy - w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
2. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. Do terminów nie zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie definicje i terminy zawarte w ogólnych warunkach ubezpieczenia dotyczących umów ubezpieczenia na życie zawartych z Usługodawcą.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa oraz postanowienia umów ubezpieczenia na życie.
5. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu z dnia 13 listopada 2018 r. o numerze 7/11/2018.

Załącznik:

Oświadczenie

