



## ПОЛОЖЕННЯ СКЛАДАННЯ ЗАМОВЛЕНЬ І ІНСТРУКЦІЙ ТА ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЧЕРЕЗ ІНФОЛІНІЮ UNUM

### § 1

Ці Положення (далі – „Положення”) визначають умови, засади та обсяг складання запитів і рекомендацій, а також отримання інформації за допомогою засобів дистанційного зв'язку (через інформаційну лінію Unum) з питань, що стосуються індивідуальних договорів страхування, пропонуваних Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

### § 2

Терміни, що використовуються в цих Положеннях, повинні мати наступне значення:

1. **Інфолінія Unum** – колл-центр, організований Unum Życie TUIR S.A., що дозволяє подавати запити, інструкції і рекомендації та отримувати інформацію по телефону щодо Договору страхування в обсязі, встановленому цими Положеннями;
2. **Unum Życie TUIR S.A.** – Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna – Страхове акційне товариство зі своїм центральним офісом у Варшаві за адресою Al. Jana Pawła II 17, 00-854 Варшава, внесений до Реєстру Підприємців Національного Судового Реєстру, що зберігається Округним Судом для міста Варшави, XIII Комерційний відділ Національного Судового Реєстру, за номером KRS 0000008906, NIP: 526-22-62-838, REGON: 013281575, статутний капітал 60 000 000 злотих;
3. **Договір страхування** – договір страхування життя, укладений між Страхувальником та Unum Życie TUIR S.A. (у тому числі, зокрема, Договір страхування життя з UFK), а також будь-які додаткові угоди, укладені між Unum Życie TUIR S.A. та Страхувальником разом з укладенням Договору страхування;
4. **Загальні положення та умови страхування** – загальні умови Договору страхування, укладеного Страхувальником;
5. **Страхувальник** – фізична особа, юридична особа або організаційний підрозділ без правосуб'єктності, котрий укладає договір страхування з Unum Życie TUIR S.A. та є зобов'язаний сплачувати страхові внески;
6. **Застрахований** – особа, життя або здоров'я якої охороняється Договором страхування;
7. **UFK** – Фонд страхового капіталу.

Терміни, не зазначені в цих Положеннях, регулюються визначеннями, що містяться в Загальних Положеннях та умовах страхування щодо Договорів страхування, укладених страхувальником.

### § 3

1. Страхувальник та Застрахований мають право надавати інструкції через Інфолінію Unum та отримувати інформацію щодо Договору страхування в обсязі, зазначеному в § 4 та § 5 цих Правил.
2. Надання інструкцій через Інфолінію Unum вимагає попередньої згоди Страхувальника або Застрахованого на використання Інфолінії Unum Положень цих правил. Ця згода надається під час підключення Страхувальника або Застрахованого з Інфолінією Unum або в письмовій формі. Згода, надана даним Страхувальником або Застрахованим, не поширюється на інших Страхувальників або Застрахованих осіб за тим же Договором страхування.
3. Unum Życie TUIR S.A. ділиться змістом цих Правил на веб-сайті: [www.unum.pl](http://www.unum.pl).
4. Інфолінія Unum приймає інструкції та надає інформацію польською та українською мовою.

### § 4

Через Інфолінію Unum Страхувальник та Застрахований може подати наступні інструкції щодо свого Договору страхування:

- a) зміна частоти сплати внеску;
- b) зміна дати сплати внеску;
- c) сплата внеску поза терміном, зазначеним в Договорі страхування;
- d) зміна розподілу внесків для полісу з UFK;
- e) конвертація коштів, накопичених в UFK;
- f) рішення про індексацію внеску;
- g) скарга на невиконання або неналежне виконання поданої інструкції або надання недостовірної інформації;
- h) зміна адреси прийому кореспонденції та адреси проживання Страхувальника та Застрахованого, а також контактних даних (телефонних номерів, електронних пошт);
- i) розширення сфери захисту;
- j) зміна параметра автоматичного використання викупної вартості поліса;
- k) повторне укладення договору страхування;
- l) відновлення страхових внесків у разі страхування без внесків;
- m) повідомлення про страховий випадок та отримання інформації про документи, необхідні для виплати допомоги.

### § 5

За допомогою Інфолінії Unum Страхувальник або Застрахований може отримати наступну інформацію щодо Договору страхування:

- a) інформацію про дату платежу, суму, періодичність і спосіб сплати внеску;
- b) інформацію про заборгованість зі сплати внесків;
- c) інформацію про можливі зміни за Договором страхування, включаючи можливість продовження страхового покриття;
- d) інформацію про адресу прийому кореспонденції Страхувальника або Застрахованого;
- e) номер телефону страхового агента та контактні дані відділення Unum Życie TUIR S.A.;
- f) інформацію про стан виконання раніше розміщених запитів ;
- g) інформацію про стан заяви про виплату допомоги;
- h) інформацію про вартість часток участі UFK;
- i) інформацію про стан часток участі UFK на рахунок Договору страхування;
- j) інформацію про процедуру подання скарги.

### § 6

Надіслати запит та отримати інформацію через Інфолінію Unum можна за номером 800 33 55 33 з понеділка по п'ятницю з 8:30 до 17:00.

## § 7

1. Надіслання запитів або інструкцій та отримання інформації, зазначеної в § 4 та § 5 цих Положень, вимагає попередньої коректної ідентифікації Страхувальника або Застрахованого.
2. Unum Życie TUIR S.A. надасть Застрахованому інформацію про умови укладеного Договору страхування та Загальні положення страхування в тій мірі, в якій вони стосуються прав та обов'язків Застрахованого.
3. Ідентифікація Страхувальника або Застрахованої особи здійснюється шляхом надання відповідей на запитання співробітника Інфолінії Unum щодо персональних даних Страхувальника і Застрахованої особи або укладеного Договору страхування.
4. З метою забезпечення безпеки інформації всі телефонні розмови, зроблені через Інфолінію Unum, записуються і зберігаються в цілях надання доказів протягом періоду, передбаченого законом, на який погоджується користувач Інфолінію Unum.

## § 8

1. Подана заявка або інструкція не буде прийнята, а інформація щодо Договору страхування не буде надана в разі:
  - a) відсутності правильної ідентифікації особи, яка робить інструкцію або запитує інформацію;
  - b) коли зміст поданої інструкції не відповідає Загальним умовам страхування.
2. У разі виникнення сумнівів щодо особи Страхувальника або Застрахованого або змісту поданої інструкції співробітник Інфолінії Unum може відмовитися від її виконання на підставі телефонної розмови і попросити письмову інструкцію. З тих же причин співробітник Інфолінії Unum Życie TUIR S.A. також може відмовитися надавати інформацію по телефону і надати її в письмовій формі на останню адресу Страхувальника або Застрахованого.

## § 9

Інструкція вважається поданою після того, як її зміст був прочитаний співробітником Інфолінії Unum після підтвердження її правильності Страхувальника.

## § 10

Інструкція, подана відповідно до цих Правил, буде виконана негайно, не пізніше терміну, зазначеного в Загальних положеннях та умовах страхування або у відповідних положеннях закону.

## § 11

Unum Życie TUIR S.A. не несе відповідальності за збитки, спричинені:

- a) виконанням вказівки або наданням інформацій неуповноваженій особі, якщо її ідентифікація як уповноваженої особи була правильною;
- b) виконанням інструкції або надаванням інформацій у спосіб, що відповідає положенням цих Положень;
- c) форс-мажорними обставинами, що визначаються як: надзвичайна, зовнішня і непередбачена подія якої неможливо уникнути;
- d) збоєм телекомунікаційних мереж або тимчасової чи постійної відсутності певних телекомунікаційних послуг.

## § 12

1. Скарги або рекламації щодо послуг, що надаються Unum Życie TUIR S.A., можуть бути подані наступним чином:
  - 1) у письмовій формі:
    - a) шляхом листування на адресу центрального офісу Unum Życie TUIR S.A. або на адресу його філії;
    - b) особисто в центральному офісі Unum Życie TUIR S.A. або в його філії;
    - c) через страхового агента unum Życie TUIR S.A.;
  - 2) усно, за номером телефону 800 33 55 33 або особисто до протоколу в центральному офісі Unum Życie TUIR S.A. або в його філії;
  - 3) в електронній формі за адресою: kontakt@unum.pl.
2. Уповноважений працівник Unum Życie TUIR S.A. розгляне скаргу або рекламацію та надасть письмову відповідь на неї без невиправданої затримки, не пізніше ніж протягом 30 днів з дня її отримання. В особливо складних випадках, унеможливлених розгляд скарги або рекламації та надання відповіді протягом зазначеного строку, Unum Życie TUIR S.A. повідомить особу, яка подає скаргу або рекламацію, про причини недотримання строку, вкаже обставини, які необхідно визначити для її розгляду, та новий термін реагування на скаргу або рекламацію, але не довше 60 днів з дня надходження скарги або рекламації.
3. Якщо відповідь Unum Życie TUIR S.A. не буде задовільною, запит на розгляд справи може бути поданий до Фінансового омбудсмена або до Польської Комісії Фінансового Нагляду, котра надзорає за Unum Życie TUIR S.A. Крім того, споживач має право звернутися за допомогою до муніципальних або районних споживчих омбудсменів.
4. У разі виникнення спору справу може бути передано до позасудового провадження, яке проводить Фінансовий омбудсмен (адреса веб-сайту: <http://www.rf.gov.pl>) або до суду.
5. Позов за позовами за Договором страхування може бути пред'явлений до суду, компетентного за місцем проживання або зареєстрованого офісу відповідача або до суду, компетентного за місцем проживання або зареєстрованого офісу Страхувальника, Страхувальника, Бенефіціара або уповноваженого за Договором страхування.
6. Позов за страховою вимогою по Договору страхування може бути пред'явлений до компетентного суду, за місцем проживання або зареєстрованого офісу відповідача, або до компетентного суду, за місцем проживання або зареєстрованого офісу спадкоємця Застрахованого, спадкоємця Бенефіціара або спадкоємця, який має право за Договором страхування.

## § 13

Страхувальник або Застрахований може відкликати згоду на надання інструкцій та отримання інформації через Інфолінію Unum, надіславши заяву в письмовій формі або через Інфолінію Unum, після попередньої ідентифікації, відповідно до § 7 цих Положень. Unum Życie TUIR S.A. припинить приймати інструкції та надавати інформацію, зазначену в цих Положеннях, після отримання вищезазначеної заяви. Відкликання згоди Страхувальника або Застрахованого не поширюється на інших Страхувальників або Застрахованих осіб за тим же Договором страхування.

## § 14

У питаннях, не передбачених цим Положенням, застосовуються положення Загальних умов страхування та відповідних законодавчих положень, зокрема Закону від 11 вересня 2015 року про страхову та перестрахову діяльність (Вісник законів від 2015 року, ст. 1844 зі змінами).

## § 15

Unum Życie TUIR S.A. залишає за собою право змінювати ці Положення. Актуальна редакція Положення доступна на сайті: [www.unum.pl](http://www.unum.pl).

## § 16

Ці Положення затверджені постановою Правління від 13 листопада 2018 року No 8/11/2018.

