



## REGULAMIN SKŁADANIA ZLECEŃ I DYSPOZYCJI ORAZ UZYSKIWANIA INFORMACJI ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII UNUM

### § 1

Niniejszy regulamin (dalej zwany „Regulaminem”) określa zasady, warunki oraz zakres składania dyspozycji oraz uzyskiwania informacji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (za pośrednictwem Infolinii Unum) w sprawach dotyczących umów ubezpieczeń indywidualnych oferowanych przez Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

### § 2

Użyтым w niniejszym regulaminie terminom nadaje się następujące znaczenia:

1. **Infolinia Unum** – centrum telefoniczne zorganizowane przez Unum Życie TUiR S.A. umożliwiające składanie dyspozycji oraz uzyskiwanie informacji drogą telefoniczną dotyczących Umowy Ubezpieczenia, w zakresie ustalonym niniejszym Regulaminem;
2. **Unum Życie TUiR S.A.** – 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, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, za numerem KRS 0000008906, NIP: 526-22-62-838, REGON: 013281575, wysokość kapitału zakładowego 60 000 000 zł;
3. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia na życie zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Unum Życie TUiR S.A. (w tym w szczególności umowa Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym) jak również wszelkie umowy dodatkowe zawierane pomiędzy Unum Życie TUiR S.A. oraz Ubezpieczającym wraz z zawarciem Umowy Ubezpieczenia;
4. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** – ogólne warunki zawartej przez Ubezpieczającego Umowy Ubezpieczenia;
5. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca Umowę Ubezpieczenia z Unum Życie TUiR S.A., zobowiązana do opłacania składek;
6. **Ubezpieczony** – osoba, której życie lub zdrowie jest chronione Umową Ubezpieczenia;
7. **UFK** – Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy.

Do terminów nie zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie definicje zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dotyczących Umów Ubezpieczenia zawartych przez Ubezpieczającego.

### § 3

1. Ubezpieczający i Ubezpieczony są uprawnieni do składania za pośrednictwem Infolinii Unum dyspozycji i otrzymywania informacji dotyczących Umowy Ubezpieczenia w zakresie określonym w § 4 i § 5 niniejszego Regulaminu.
2. Składanie dyspozycji za pośrednictwem Infolinii Unum wymaga wyrażenia uprzedniej zgody przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego na korzystanie z Infolinii Unum oraz na postanowienia niniejszego Regulaminu. Przedmiotowa zgoda udzielana jest w trakcie połączenia Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego z Infolinią Unum lub pisemnie. Zgoda udzielona przez danego Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego nie obejmuje pozostałych Ubezpieczających lub Ubezpieczonych w ramach tej samej Umowy Ubezpieczenia.
3. Unum Życie TUiR S.A. udostępnia treść niniejszego Regulaminu na stronie internetowej: [www.unum.pl](http://www.unum.pl).
4. Infolinia Unum przyjmuje dyspozycje oraz udziela informacji w języku polskim.

### § 4

Za pośrednictwem Infolinii Unum Ubezpieczający może składać następujące dyspozycje dotyczące jego Umowy Ubezpieczenia:

- a) zmiana częstotliwości opłacania składki;
- b) zmiana dnia pobrania składki;
- c) pobranie składki poza terminem określonym w Umowie Ubezpieczenia;
- d) zmiana alokacji składki dla polis z UFK;
- e) konwersja środków zgromadzonych w UFK;
- f) decyzja dotycząca indeksacji składki;
- g) reklamacja na niewykonanie lub nienależyte wykonanie prawidłowo złożonej dyspozycji albo udzielenie błędnej informacji;
- h) zmiana adresu korespondencyjnego i zamieszkania Ubezpieczającego i Ubezpieczonego oraz danych teleadresowych (numery telefonów, e-mail);
- i) rozszerzenie zakresu ochrony;
- j) zmiana opcji automatycznego wykorzystania wartości wykupu polisy;
- k) ponowne zawarcie umowy ubezpieczenia;
- l) wznowienie opłacania składek w przypadku ubezpieczenia bezskładkowego;
- m) zgłoszenie zdarzenia ubezpieczeniowego i uzyskanie informacji na temat dokumentów wymaganych do wypłaty świadczenia.

### § 5

Za pośrednictwem Infolinii Unum Ubezpieczający lub Ubezpieczony mogą uzyskać następujące informacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia:

- a) informacje o terminie płatności, wysokości, częstotliwości i sposobie opłacania składki;
- b) informacje o zaległościach w opłaceniu składek;
- c) informacje o możliwych zmianach w ramach Umowy Ubezpieczenia, w tym w zakresie możliwości rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej;
- d) informacje o adresie korespondencyjnym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego;
- e) numer telefonu do agenta ubezpieczeniowego oraz dane teleadresowe oddziału Unum Życie TUiR S.A.;
- f) informacje o stanie realizacji poprzednio złożonych zleceń;
- g) informacje o statusie realizacji zgłoszonego wniosku o wypłatę świadczenia;
- h) informacje o wartości jednostek uczestnictwa UFK;
- i) informacje o stanie jednostek uczestnictwa UFK na rachunku Umowy Ubezpieczenia;
- j) informacje o prowadzonym postępowaniu reklamacyjnym.

### § 6

Składanie dyspozycji oraz udzielanie informacji za pośrednictwem Infolinii Unum możliwe jest pod numerem 800 33 55 33 od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:30 do 17:00.

## § 7

1. Składanie dyspozycji i udzielanie informacji określonych w § 4 i § 5 niniejszego Regulaminu wymaga wcześniejszej poprawnej identyfikacji Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.
2. Unum Życie TUIR S.A. udzieli Ubezpieczonemu informacji o postanowieniach zawartej Umowy Ubezpieczenia oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.
3. Identyfikacja odbywa się przez udzielenie przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego odpowiedzi na pytania pracownika Infolinii Unum dotyczące danych osobowych Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego lub zawartej Umowy Ubezpieczenia.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa informacji wszystkie rozmowy telefoniczne odbywane za pośrednictwem Infolinii Unum będą nagrywane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres wymagany przepisami prawa, na co użytkownik Infolinii wyraża zgodę.

## § 8

1. Złożona dyspozycja nie zostanie przyjęta, a informacja dotycząca Umowy Ubezpieczenia nie zostanie udzielona w przypadku:
  - a) braku poprawnej identyfikacji osoby składającej dyspozycję lub zwracającej się o udzielenie informacji;
  - b) gdy treść złożonej dyspozycji nie jest zgodna z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.
2. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości osoby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego albo treści złożonej dyspozycji pracownik Infolinii Unum może odmówić jej wykonania na podstawie rozmowy telefonicznej i poprosić o złożenie dyspozycji w formie pisemnej. Z tych samych przyczyn pracownik Infolinii Unum Życie TUIR S.A. może również odmówić telefonicznego udzielenia informacji i udzielić jej pisemnie na ostatni posiadany adres Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.

## § 9

Dyspozycję uważa się za złożoną po odczytaniu jej treści przez pracownika Infolinii Unum z chwilą potwierdzenia jej prawidłowości przez Ubezpieczającego.

## § 10

Dyspozycja złożona zgodnie z niniejszym Regulaminem zostanie zrealizowana niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie określonym w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub w odpowiednich przepisach prawa.

## § 11

Unum Życie TUIR S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:

- a) wykonania dyspozycji lub udzielenia informacji osobie nieuprawnionej, jeśli jej identyfikacja jako osoby uprawnionej była poprawna;
- b) wykonania dyspozycji lub udzielenia informacji w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
- c) działaniem siły wyższej – zdefiniowanej jako: nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia lub do uniknięcia zdarzenie;
- d) awarii sieci telekomunikacyjnych lub czasowej albo stałej niedostępności określonych usług telekomunikacyjnych.

## § 12

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 jej oddziału;
    - b) osobiście w siedzibie Unum Życie TUIR S.A. lub w jej 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 jej 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.
6. 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 spadkobiercy Ubezpieczonego, spadkobiercy Uposażonego lub spadkobiercy uprawnionego z tytułu Umowy ubezpieczenia.

## § 13

Ubezpieczający lub Ubezpieczony może odwołać zgodę na składanie dyspozycji i udzielanie informacji za pośrednictwem Infolinii Unum poprzez złożenie oświadczenia drogą pisemną lub za pośrednictwem Infolinii Unum, po uprzedniej identyfikacji, zgodnie z § 7 niniejszego Regulaminu. Unum Życie TUIR S.A. zaprzestanie przyjmowania dyspozycji i udzielania informacji określonych w niniejszym Regulaminie z chwilą otrzymania powyższego oświadczenia. Odwołanie zgody przez danego Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego nie obejmuje pozostałych Ubezpieczających lub Ubezpieczonych w ramach tej samej Umowy Ubezpieczenia.

## § 14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz właściwych przepisów prawnych, w szczególności ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844 z późn. zm.).

## § 15

Unum Życie TUIR S.A. zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu. Aktualnie obowiązująca wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej: [www.unum.pl](http://www.unum.pl).

## § 16

Niniejszy Regulamin zatwierdzony został uchwałą Zarządu z dnia 13 listopada 2018 roku o numerze 8/11/2018.

