



Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, PZU Życie SA oraz Agent ubezpieczeniowy pośredniczący w zawieraniu na rzecz PZU Życie SA umowy ubezpieczenia z Użytkownikiem drogą elektroniczną ustalają regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Regulamin określa:
 - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Elektronicznych kanałów dostępu oraz zakaz dostarczania przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym;
 - 3) sposób ochrony danych osobowych;
 - 4) zasady bezpieczeństwa;
 - 5) tryb postępowania reklamacyjnego;
 - 6) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie na stronie internetowej pod adresem www.pzu.pl/regulaminy oraz na żądanie Użytkownika - wysyłany na wskazany przez niego adres e-mail w formie umożliwiającej Użytkownikowi jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie na komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

§2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

Elektroniczny kanał dostępu – systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne Usługodawcy, które umożliwiają korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Usługodawcę dyspozycji dotyczących zawieranych Umów ubezpieczenia za pomocą urządzeń operujących w sieci telefonicznej w szczególności telefonu i poczty elektronicznej;

Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, określający zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę;

Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej – Użytkownik będący osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, zainteresowany zawarciem z PZU Życie SA umowy ubezpieczenia;

Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem;

Umowa ubezpieczenia – umowa ubezpieczenia zawierana na zasadach określonych w Regulaminie pomiędzy PZU Życie SA oraz Poszukującym ochrony ubezpieczeniowej;

Usługi – usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników, związane z zawieraniem umów ubezpieczenia na odległość, szczegółowo określone w Regulaminie;

Użytkownik – korzystająca z Usług osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.

Usługodawca: –

- 1) Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000030211, NIP: 527-020-60-56, REGON: 010572705, wysokość kapitału zakładowego: 295 000 000 złotych (wpłacony w całości), wykonujący działalność na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 1991 r. (BS/4851/91) oraz na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów z dnia 20 sierpnia 1996 r. (DU/1098/AU/CG/96/A) oraz
- 2) Agent ubezpieczeniowy pośredniczący w zawieraniu Umowy ubezpieczenia na rzecz PZU Życie SA na zasadach określonych w Regulaminie, którego dane każdorazowo udostępniane są w procesie zawarcia Umowy ubezpieczenia.

§3

Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez Użytkowników z Usługodawcą.
3. Przystąpienie przez Użytkownika do korzystania z Usług jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz z zawarciem Umowy.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Jeśli Użytkownik zakończy korzystanie z Elektronicznego kanału dostępu, Umowa rozwiązuje się bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
5. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Elektronicznym kanale dostępu.
6. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w Elektronicznym kanale dostępu.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Elektronicznym kanale dostępu osobom nieupoważnionym.
8. Warunkiem korzystania z Usług jest:
 - 1) posiadanie dostępu do komputera lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z dostępem do Internetu;
 - 2) posiadanie adresu e-mail, za pomocą którego może odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 3) posiadanie urządzenia umożliwiającego wykonanie zdjęcia i wysłanie go mailem lub SMS/MMS lub innego urządzenia umożliwiającego wykonanie skanu dokumentu papierowego (telefon z aparatem albo skaner);
 - 4) posiadanie urządzenia umożliwiającego odbieranie wiadomości SMS/MMS, w szczególności telefonu komórkowego lub innego urządzenia umożliwiającego odbiór wiadomości SMS/MMS zawierającej kod weryfikacyjny przekazywany przez Usługodawcę niezbędny do logowania i weryfikacji tożsamości Użytkownika w Elektronicznym kanale dostępu.
 - 5) korzystanie z usług może wymagać spełnienia dodatkowych warunków, w szczególności w przypadku korzystania z kwalifikowanych podpisów elektronicznych – posiadania odpowiedniej usługi do składania kwalifikowanego podpisu elektronicznego oraz ważnego certyfikatu wydanego przez dostawcę świadczącego usługi zaufania lub kwalifikowane usługi zaufania.

Rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu Usługodawca umożliwia Użytkownikowi zawarcie z PZU Życie SA Umowy ubezpieczenia, w tym zapewnia przesyłanie danych pozyskiwanych od Użytkownika w związku z zawieraniem Umowy ubezpieczenia oraz ich przechowywanie.
2. Świadczenie Usług odbywa się za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej w domenie Usługodawcy oraz systemu Usługodawcy - na podstawie niniejszego Regulaminu.
3. Na zawarcie Umowy ubezpieczenia składają się następujące czynności:
 - 3.1. PZU Życie SA lub Agent pośredniczący przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia na rzecz PZU Życie SA pozyskują od Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej niezbędne zgody, w tym zgodę, o której mowa w art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, informują o zasadach weryfikacji tożsamości, przekazują wymagane zgodnie z przepisami prawa informacje i dokumenty oraz pozyskują informacje pozwalające określić jego wymagania i potrzeby w zakresie ochrony ubezpieczeniowej;
 - 3.2. na podstawie informacji podanych przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej za pośrednictwem telefonu, PZU Życie SA lub Agent przesyła Użytkownikowi, na wskazany przez niego adres e-mail, wstępną propozycję warunków Umowy, która nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego;
 - 3.3. PZU Życie SA lub Agent pośredniczący przy zawieraniu Umowy ubezpieczenia na rzecz PZU Życie SA:
 - 3.3.1. wysyłają na adres e-mail wskazany przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej treść zgód pozyskanych od niego w trakcie pierwszej rozmowy telefonicznej z prośbą o odesłanie przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej na właściwy adres e-mail w Domenie PZU potwierdzenia, że zgoda ta została przez niego udzielona na początku rozmowy telefonicznej
albo
 - 3.3.2. wysyłają na zweryfikowany i potwierdzony poprzez autoryzację numerem telefonu i kodem sms adres e-mail wskazany przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej link prowadzący do logowania w Elektronicznym kanale dostępu - systemie teleinformatycznym Usługodawcy w celu umożliwienia mu potwierdzenia wyrażonych w rozmowie telefonicznej zgód i oświadczeń, które zostały zamieszczone w systemie teleinformatycznym Usługodawcy.
 - 3.4. PZU Życie SA wysyła na adres e-mail wskazany przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej wypełniony na podstawie przeprowadzonej wcześniej rozmowy - formularz wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia wraz z wszelkimi istotnymi dokumentami, które powinny być doręczone przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, w szczególności właściwymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia;
 - 3.5. W przypadku możliwości sporządzenia wydruku we własnym zakresie - Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej składa wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia w ten sposób, że: drukuje otrzymane dokumenty, i podpisuje je własnoręcznym podpisem a następnie ich skan/zdjęcie odsyła na adres email, z którego je otrzymał.
 - 3.6. W przypadku braku możliwości sporządzenia wydruku we własnym zakresie, w zależności od rodzaju zawieranej umowy ubezpieczenia, złożenie przez Poszukującego ochrony ubezpieczeniowej wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia odbywa się w następujący sposób:
 - 3.6.1. Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej wysyła na wskazany przez PZU Życie SA lub Agent pośredniczącego w zawarciu Umowy ubezpieczenia adres e-mail oświadczenie, w którym potwierdza zgodność danych zawartych we wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz wnosi o zawarcie Umowy ubezpieczenia na wskazanych w przesłanym do niego wypełnionym formularzu wniosku warunkach
albo
 - 3.6.2. Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej po zalogowaniu się w Elektronicznym kanale dostępu - systemie teleinformatycznym Usługodawcy poprzedzonym autoryzacją logowania numerem telefonu Użytkownika i przekazaniem przez

Usługodawcę kodem sms potwierdza otrzymanie dokumentów, w tym wypełnionego formularza wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia i ankiety medycznej, potwierdza poprawność wypełnienia przedstawionych formularzy oraz wnosi o zawarcie umowy ubezpieczenia na warunkach wskazanych w otrzymanym wypełnionym formularzu wniosku i Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, jak również składa wymagane oświadczenia zgodnie z ich treścią w otrzymanym wypełnionym formularzu wniosku jako ubezpieczający, ubezpieczony, współubezpieczony, a jeśli ubezpiecza dziecko jako przedstawiciel ustawowy ubezpieczonego dziecka oraz podpisuje dokumenty zgodnie z ustaloną z PZU Życie SA metodą, w przypadku gdy jest to wymagane, załącza dokumenty niezbędne w procesie świadczenia usługi

albo

- 3.6.3. PZU Życie SA lub Agent pośredniczący w zawarciu umowy ubezpieczenia na rzecz PZU Życie SA drukuje wniosek i pozostałe dokumenty i dostarcza Poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej w ustalony z nim sposób. Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej podpisuje je własnoręcznym podpisem, a następnie ich skan/zdjęcie lub oryginał dokumentu odsyła na adres email lub korespondencyjny, zgodnie z instrukcjami PZU Życie SA lub Agenta pośredniczącego w zawarciu Umowy ubezpieczenia na rzecz PZU Życie SA.

- 3.7. Po otrzymaniu kompletu podpisanych dokumentów, o których mowa w ust. 3, PZU Życie SA dokonuje oceny ryzyka oraz weryfikuje spełnienie wszystkich warunków, o których mowa w ogólnych warunkach ubezpieczenia oraz potwierdza Użytkownikowi zawarcie Umowy ubezpieczenia poprzez przesłanie polisy na adres e-mail wskazany uprzednio przez Użytkownika lub w inny ustalony sposób.

4. PZU Życie SA może odmówić Poszukującemu ochrony ubezpieczeniowej zawarcia umowy ubezpieczenia.
5. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonywania, m.in.: sposób ustalania wysokości świadczenia lub odszkodowania określone są w ogólnych warunkach ubezpieczenia właściwych dla danej Umowy ubezpieczenia, przesyłane są Użytkownikowi na adres e-mail w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§5

Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są zgodnie z przepisami 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 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych dla celów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia.
2. Administratorem danych osobowych Użytkowników Elektronicznych kanałów dostępu w zakresie związanym z zawieraniem Umowami ubezpieczenia jest PZU Życie SA, na rzecz którego czynności agencyjne może wykonywać Agent ubezpieczeniowy PZU Życie SA.
3. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonania Usługi, w tym do zawarcia Umowy ubezpieczenia. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych oraz wycofania wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych.
4. W przypadku nieudostępnienia przez Użytkownika danych niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia, Usługodawca odmówi świadczenia Usług, do których świadczenia są one niezbędne.
5. Pełna informacja dotycząca Administratora danych osobowych dostępna jest na stronie www.pzu.pl/rodo oraz udostępniana jest Użytkownikowi wraz z dokumentami określonymi w § 4 ust. 3.

§6

Bezpieczeństwo

1. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do przesyłania poczty elektronicznej, Usługodawca informuje, że świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, zaleca się Użytkownikowi objęcie ochroną urządzeń, z których korzysta, np. poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi. Użytkownik akceptuje powyższe ryzyko, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.

§7

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone przez Usługodawcę.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać:
 - w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
 - ustnie – telefonicznie dzwoniąc pod numer 801 102 102 albo osobiście, co potwierdzone zostanie protokołem podczas wizyty Użytkownika w jednostce Usługodawcy obsługującej klientów;
 - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na stronie pzu.pl.
3. Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Użytkownik otrzyma informację, w której:
 - zostanie wyjaśniona przyczyna opóźnienia;
 - wskazane zostaną okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - wskazany zostanie przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi bądź zażalenia.
5. Odpowiedź na reklamację, skargę bądź zażalenie jest dostarczana Użytkownikowi w jeden z następujących sposobów:
 - w postaci papierowej;
 - na wniosek Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
6. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego 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. Adres poczty elektronicznej do kontaktu: reklamacje@pzu.pl

§8

Zasady zmiany Regulaminu

1. Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie zamieszczana pod adresem www.pzu.pl/regulaminy i obowiązuje Użytkowników od chwili opublikowania znowelizowanej treści Regulaminu.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. W relacjach z Użytkownikiem ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20.09.2024 r.