

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PZU ŻYCIE SA



Załącznik do uchwały nr UZ/160/2012 Zarządu PZU Życie SA z dnia 2 lipca 2012 r.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm., zwanej dalej „Ustawą”) Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna ustala Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną PZU Życie SA (zwany dalej „Regulaminem”).

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. PZU Życie świadczy Usługi nieodpłatnie, zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje Usług;
  - 2) warunki świadczenia Usług, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu;
  - 3) warunki zawierania i rozwiązywania Umów;
  - 4) sposób ochrony danych osobowych;
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego;
  - 6) zasady zmiany Regulaminu.
3. Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych przez PZU Życie SA z Użytkownikami.

### § 2

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę internetową na dysku twardym komputera lub innym końcowym urządzeniu telekomunikacyjnym Użytkownika i przeznaczone do korzystania ze stron Serwisu. Mogą zawierać nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer;
- 2) **elektryczny kanał dostępu** – udostępniane przez lub w uzgodnieniu z PZU Życie systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z Usług, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji dotyczących umów ubezpieczenia za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej;
- 3) **Infolinia PZU** – serwis telefoniczny PZU Życie;
- 4) **hasło jednorazowe** – hasło jednorazowego użycia potwierdzające tożsamość Użytkownika i dyspozycje składane za pośrednictwem sieci Internet;
- 5) **hasło lub hasło standardowe lub kod PIN** – ciąg znaków potwierdzający tożsamość Użytkownika podczas logowania się do systemu teleinformatycznego lub składania zleceń lub dyspozycji za pośrednictwem Infolinii PZU;
- 6) **IKE PZU Życie** – Indywidualne Konto Emerytalne;
- 7) **konto** – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika;
- 8) **Login lub Identyfikator Klienta** – unikalny numer lub ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Użytkownika;
- 9) **protokół SSL** – bezpieczny protokół, służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;

- 10) **PZU Życie** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 30211, o kapitale zakładowym w wysokości 295 000 000 zł wpłaconym w całości, NIP: 527-02-06-056, prowadząca działalność zgodnie z zezwoleniem Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 1991 r. – numer decyzji BS/4851/91 oraz z dnia 20 sierpnia 1996 r. – numer decyzji DU/1098/AU/CG/96/A;
- 11) **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem strony pzu.pl lub Infolinii PZU, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług oferowanych przez PZU Życie;
- 12) **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 urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907, z późn. zm.), w tym Serwis;
- 13) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 14) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta z PZU Życie SA; treść umowy ubezpieczenia reguluje dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia oraz ogólne warunki ubezpieczenia;
- 15) **Usługa** – usługa świadczona przez PZU Życie na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności korzystanie z Serwisu lub Infolinii PZU;
- 16) **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu.

## RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 3

1. PZU Życie umożliwiła Użytkownikowi składanie zleceń i dyspozycji z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub Infolinii PZU.
2. Zakres i zasady Usług dla poszczególnych produktów i umów ubezpieczenia jest określony w załącznikach nr 1–6 do Regulaminu.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

### § 4

1. Warunkiem korzystania z aplikacji internetowych Serwisu jest posiadanie przez Użytkownika sprzętu komputerowego i zainstalowanie przeglądarki internetowej spełniającej minimalne wymagania.

2. Jeśli Użytkownik korzysta ze starszej wersji przeglądarki zalecana jest jej aktualizacja.
3. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików cookies.
4. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
5. Ze względów bezpieczeństwa, PZU Życie zastrzega sobie prawo przerwania sesji połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od ostatniej czynności Użytkownika wykonanej w Serwisie.
6. Złożone zlecenie lub dyspozycja nie zostaną zrealizowane w przypadku:
  - 1) gdy podane dane nie są zgodne z aktualnymi danymi Użytkownika posiadany przez PZU Życie;
  - 2) gdy złożona dyspozycja lub zlecenie budzą wątpliwość co do ich treści lub autentyczności;
  - 3) przerw w łączności, przerw w dostawie prądu, uszkodzeń i wad urządzeń telekomunikacyjnych oraz systemów zasilania lub sprzętu komputerowego;
  - 4) działania siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, a w przypadku ich przewidzenia – niemożliwe do zapobieżenia.
7. Dostęp do składania zleceń i dyspozycji może zostać ograniczony, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od PZU Życie. Ograniczenie zostanie zniesione natychmiast po usunięciu przyczyny niedostępności.
8. W przypadku podejrzenia, że dane identyfikacyjne Użytkownika zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej ich zmiany lub skontaktowania się z PZU Życie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@pzu.pl albo telefonicznie pod numer 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), w celu blokady konta w Serwisie lub zmiany danych dostępowych.
9. PZU Życie nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Serwisu i Usług w sposób sprzeczny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i postanowieniami Regulaminu.

## WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

### § 6

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich, Użytkownik odpowiada za poinformowanie tych osób o tym fakcie i uzyskanie zgody na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa.
3. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
4. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania danych identyfikacyjnych Użytkownika osobom nieupoważnionym.
5. Wszystkie informacje umożliwiające identyfikację Użytkownika w elektronicznych kanałach dostępu powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem lub kodem PIN oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
6. Hasło powinno być okresowo zmieniane przez Użytkownika. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie pzu.pl.
7. PZU Życie nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
8. Składanie przez Użytkownika zleceń i dyspozycji możliwe jest jedynie za pomocą środków porozumiewania się wybranych w ostatnim złożonym przez Użytkownika oświadczeniu woli. W przypadku braku wskazania środka porozumiewania się uważa się, że zgoda dotyczy składania zleceń i dyspozycji zarówno za pomocą telefonu i Internetu, o ile PZU Życie udostępniło taką Usługę.
9. Przed zawarciem Umowy Użytkownik otrzyma Regulamin.
10. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej pzu.pl lub pod adresem internetowym przekazywanym Użytkownikowi. Na stronie internetowej pzu.pl zamieszczone są również informacje, o których mowa w art. 5 ust. 2 i 3 i art. 6 ustawy.
11. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony i wygasa w przypadku:
  - 1) zmiany zapisów w ogólnych warunkach ubezpieczenia umożliwiaujących świadczenie Usług drogą elektroniczną;
  - 2) rozwiązania umowy ubezpieczenia.
12. Rozwiązanie Umowy może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## PRZETWARZANIE I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### § 7

1. Administratorem danych osobowych jest PZU Życie.
2. Podane dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówionej Usługi, w szczególności obsługi zawartej umowy ubezpieczenia a także dla celów analitycznych i marketingowych produktów własnych administratora danych. Dane mogą być udostępniane w celach marketingowych innym spółkom Grupy PZU, o ile osoba, której dane dotyczą wyrazi zgodę na udostępnienie jej danych osobowych w tym celu.

3. PZU Życie powierza przetwarzanie danych podmiotom przetwarzającym dane osobowe lub prowadzącym obsługę umowy ubezpieczenia na zlecenie, między innymi dostawcom usług IT, czy też agentom ubezpieczeniowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.
4. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych nie są uprawnione do jakiegokolwiek dalszego wykorzystania i udostępniania powierzonych danych osobowych ani do przechowywania i sporządzania kopii bezpieczeństwa powierzonych danych w zakresie, który nie jest konieczny do prawidłowej realizacji Usługi.
5. Podmioty, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych są zobowiązane do zastosowania przy ich przetwarzaniu, środków organizacyjnych technicznych adekwatnych dla zabezpieczenia tych danych, a także do zachowania najwyższej staranności w tym zakresie. Podmioty te ponoszą odpowiedzialność za naruszenie prawa do ochrony danych osobowych na zasadach przewidzianych dla administratora danych.
6. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, 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.

## OBSŁUGA REKLAMACJI

### § 8

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, to jest prawo skierowania wystąpienia do PZU Życie, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące Usługi.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU Życie obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU Życie SA ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
  - 2) ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer 801 102 102 (opłata zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w jednostce, o której mowa w ust. 2;
  - 3) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na pzu.pl.
4. PZU Życie rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedź, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU Życie przekazuje Użytkownikowi informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU Życie na reklamację zostanie dostarczona Użytkownikowi w postaci papierowej albo, na wniosek

Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.

7. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
  - 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Użytkownika w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się w formach określonych w ust. 3, w każdej jednostce PZU Życie obsługującej klienta.
9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną określoną w przepisach wewnętrznych PZU Życie obowiązujących na dzień składania skargi lub zażalenia. Informacja w tym zakresie jest dostępna w jednostkach organizacyjnych PZU Życie.
10. PZU Życie rozpatruje skargę lub zażalenie i udziela nie pisemnej odpowiedzi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie zawiadamia pisemnie Użytkownika z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia sprawy.
11. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla PZU Życie do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: rf.gov.pl.
12. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z PZU Życie jest następujący: reklamacje@pzu.pl.
13. Użytkownikowi, będącemu konsumentem przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

## ZMIANA REGULAMINU

### § 9

1. PZU Życie zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie.
2. PZU Życie informuje Użytkownika o zmianach w Regulaminie na 14 dni przed wejściem zmian w życie. W przypadku zmiany, która dotyczy wyłącznie załącznika do Regulaminu, PZU Życie informuje o niej tylko Użytkownika, którego ta zmiana dotyczy.
3. Informacja o zmianach przekazywana jest przez PZU Życie w wersji elektronicznej na podany przez Użytkownika adres e-mail lub przesyłana listem na adres korespondencyjny Użytkownika.
4. Użytkownik, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia przekazania informacji o zmianie Regulaminu, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza natychmiastowe rozwiązanie Umowy.

5. Użytkownik, który nie zaakceptuje zmienionej wersji Regulaminu nie będzie miał możliwości korzystania z konta w Serwisie.
6. W przypadku zmiany Regulaminu, jego aktualna wersja będzie umieszczana w Serwisie.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 10**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r.
2. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a PZU Życie ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

### **Wykaz załączników:**

- 1) załącznik nr 1 – Szczegółowe zasady Usług świadczonych w zakresie produktu IKE PZU Życie;
- 2) załącznik nr 2 – Szczegółowe zasady Usług świadczonych w zakresie produktu Strefa Zysku;
- 3) załącznik nr 3 – Szczegółowe zasady Usług świadczonych w zakresie produktów bancassurance;
- 4) załącznik nr 4 – Szczegółowe zasady Usług świadczonych w zakresie produktu Planu na Życie;
- 5) załącznik nr 5 – Szczegółowe zasady Usług świadczonych w zakresie produktu PZU Cel na Przyszłość;
- 6) załącznik nr 6 – Szczegółowe zasady Usług świadczonych w zakresie grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość.