

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 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna w zakresie zgłaszania roszczeń o wypłatę świadczeń) za pośrednictwem Środków komunikacji elektronicznej (zwany dalej „Regulaminem”).

I. DEFINICJE

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, XIII 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, która korzysta z usług świadczonych przez Unum drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem;

Umowa ubezpieczenia na życie – umowa ubezpieczenia na życie (indywidualna lub grupowa) zawarta z Unum;

Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Unum a Usługobiorcą;

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;

Usługa – usługa świadczona przy wykorzystaniu Środków komunikacji elektronicznej, poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, 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 poczta elektroniczna, wiadomość SMS;

Pliki Cookies – pliki, w szczególności tekstowe, wysyłane przez serwer Unum 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;

Protokół SSL – protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanych danych;

Serwis – interaktywny formularz dostępny na stronie internetowej www.unum.pl, stanowiący część Systemu teleinformatycznego Unum, za pośrednictwem którego Usługobiorcy mogą zgłaszać Wnioski o wypłatę świadczenia z tytułu zawartych Umów ubezpieczenia na życie;

Ustawa – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

Wniosek o wypłatę świadczenia – wniosek o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego z tytułu zawartej Umowy ubezpieczenia na życie wraz z dokumentami potwierdzającymi zajście zdarzenia ubezpieczeniowego.

II. PRZEDMIOT REGULACJI

Regulamin określa:

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

III. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Unum, przed zawarciem Umowy, nieodpłatnie udostępnia Usługobiorcom niniejszy Regulamin.
2. Regulamin udostępniany jest Usługobiorcom poprzez umieszczenie go na stronie internetowej Unum o adresie www.unum.pl, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca. Ponadto, Regulamin udostępniany jest Usługobiorcom na żądanie.
3. Unum świadczy Usługi, 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. Korzystanie z Serwisu przez Usługobiorcę wymaga uprzedniego zaakceptowania treści niniejszego Regulaminu.
7. Korzystanie z Serwisu przez Usługobiorcę lub przesłanie Wniosku o wypłatę świadczenia na wskazane w Regulaminie dedykowane adresy e-mail, oznacza zawarcie Umowy, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
8. Umowa jest zawierana na czas świadczenia Usług. Umowa rozwiązuje się z momentem zakończenia korzystania przez Usługobiorcę z Usług bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.

IV. 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. Unum nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) korzystanie z Usług w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - b) skutki wynikłe z podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niekompletnych informacji;
 - c) szkody powstałe w wyniku awarii prądu, sieci telekomunikacyjnych lub czasowej albo stałej niedostępności określonych usług telekomunikacyjnych;
 - d) wykonanie dyspozycji w sposób zgodny procedurą ustaloną w Regulaminie.
4. Unum zastrzega sobie prawo niezrealizowania dyspozycji w przypadku:
 - a) gdy podane przez Usługobiorcę dane są niezgodne z aktualnymi danymi posiadanymi przez Unum;
 - 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.

V. USŁUGI

1. Unum umożliwia zgłaszanie Wniosków o wypłatę świadczenia za pomocą Środków komunikacji elektronicznej, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Usługobiorca może zgłosić Wniosek o wypłatę świadczenia lub uzupełnić dokumentację konieczną do rozpatrzenia Wniosku o wypłatę świadczenia poprzez:
 - a) Serwis (podając numer polisy potwierdzającej zawarcie Umowy ubezpieczenia na życie oraz Adres elektroniczny do kontaktu), bądź
 - b) pocztę elektroniczną na dedykowane adresy e-mail wskazane w niniejszym Regulaminie.
3. Wnioski o wypłatę świadczenia z tytułu:
 - a) urodzenia dziecka;
 - b) urodzenia dziecka martwego;
 - c) śmierci rodzica;
 - d) śmierci rodzica małżonka;
 - e) śmierci dziecka;zglaszane za pośrednictwem poczty elektronicznej, należy przesłać na następujące adresy e-mail: swiadczenia.skany@unum.pl lub rodzinnie@unum.pl.
4. Pozostałe Wnioski o wypłatę świadczenia, w tym świadczenia z tytułu pobytu w szpitalu, uszczerbku na zdrowiu lub operacji chirurgicznych, z:
 - a) grupowej umowy ubezpieczenia na życie należy przysyłać na następujący adres e-mail: swiadczenia@unum.pl;
 - b) indywidualnej umowy ubezpieczenia na życie należy przysyłać na następujący adres e-mail: indywidualne@unum.pl.
5. W przypadku zgłoszenia przez Usługobiorcę Wniosku o wypłatę świadczenia z tytułu śmierci osoby ubezpieczonej, Unum zastrzega sobie prawo żądania od Usługobiorcy oryginałów, urzędowych odpisów lub kserokopii dokumentów (uwiaryzelnionych przez właściwe podmioty) w tym w formie papierowej, koniecznych do rozparzenia zgłoszonego przez Usługobiorcę wniosku.
6. Niezależnie od postanowień ust. 5 powyżej, Unum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie prawo żądania od Usługobiorców, jak również od innych podmiotów, oryginałów, urzędowych odpisów lub kserokopii dokumentów (uwiaryzelnionych przez właściwe podmioty) w tym w formie papierowej, nawet jeżeli zostały uprzednio przesłane przez Usługobiorcę w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu lub wiadomości e-mail. Unum może przysyłać Usługobiorcy na wskazany przez niego Adres elektroniczny wszelkie informacje, korespondencję i decyzje dotyczące zgłoszonego Wniosku o wypłatę świadczenia, za wyjątkiem decyzji o odmowie lub częściowej odmowie wypłaty świadczenia.

VI. 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. Unum zastrzega sobie prawo przerwania połączenia, jeżeli Usługobiorca przez okres 15 minut nie wykona żadnej czynności w Serwisie.

VII. POLITYKA PRYWATNOŚCI ORAZ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Unum 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. Unum przetwarza dane osobowe Usługobiorcy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a 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 (RODO).
4. W Serwisie mogą być wykorzystywane następujące technologie: Java, Javascript, XML, DHTML, pliki cookies.
5. 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 Unum o adresie www.unum.pl.

7. Więcej informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Unum, zapewnienia bezpieczeństwa korzystania z serwisów Unum oraz Plików Cookies znajduje się w Polityce Prywatności na stronie internetowej www.unum.pl.

VIII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Skargi lub reklamacje dotyczące Usług świadczonych przez Unum mogą być składane w następujący sposób:
 - w formie pisemnej:
 - korespondencyjnie na adres siedziby Unum lub na adres oddziału;
 - osobiście w siedzibie Unum lub w oddziale;
 - poprzez Agenta Ubezpieczeniowego Unum;
 - ustnie, pod numerem tel. 800 33 55 33 albo osobiście do protokołu w siedzibie Unum lub w oddziale;
 - w formie elektronicznej na adres: kontakt@unum.pl.
- Umocowany pracownik Unum 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 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.
- W przypadku gdy odpowiedź Unum nie będzie satysfakcjonująca, wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać skierowany do Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego (której nadzorowi podlega Unum) lub Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 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.
- Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia na życie można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia na życie.
- Powództwo o roszczenie wynikające z Umowy ubezpieczenia na życie można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia na życie.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Unum 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.
- Do terminów nie zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie definicje i terminy zawarte w ogólnych warunkach ubezpieczenia dotyczących Umów ubezpieczenia na życie.
- Unum ma prawo zmienić postanowienia Regulaminu w każdym czasie. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja zostanie zamieszczona na stronie internetowej www.unum.pl oraz w Serwisie.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego polskiego prawa oraz postanowienia Umów ubezpieczenia na życie.
- Językiem obowiązującym w kontaktach z Usługobiorcą jest język polski.
- Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu z dnia 19 stycznia 2021 r. o numerze 4/01/2021 i wchodzi w życie z dniem 3 lutego 2021 r.

