

# Regulamin składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (internet)

## REGULAMIN

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

1. Niniejszy dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej „Regulaminem”), o którym mowa w art. 8. ust. 1. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z roku 2002 nr 144, poz. 1204, z późn. zm.).
2. Przyjęcie przez PZU Życie SA oświadczenia ubezpieczającego i/lub ubezpieczonego o wyrażeniu zgody na składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z Regulaminem, jest równoznaczne z zawarciem z PZU Życie SA umowy o składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem internetu (zwanej dalej „Umową”), w tym z udzieleniem PZU Życie SA pełnomocnictwa do wystawiania pisemnych zleceń na podstawie otrzymanych od ubezpieczającego i/lub ubezpieczonego dyspozycji, z prawem udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom PZU Życie SA lub jednostce obsługującej ubezpieczenie.

#### § 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **hasło standardowe** – ciąg znaków alfanumerycznych i specjalnych identyfikujący i potwierdzający tożsamość ubezpieczającego lub ubezpieczonego podczas logowania się do systemu;
  - 2) **hasła jednorazowe** – hasła jednorazowego użycia potwierdzające poszczególne zlecenia i dyspozycje składane przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego za pośrednictwem internetu;
  - 3) **identyfikator Klienta (login)** – unikalny numer identyfikujący ubezpieczającego lub ubezpieczonego podczas składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem internetu;
  - 4) **system** – system informatyczny udostępniony pod adresem internetowym przekazany ubezpieczającemu i/lub ubezpieczonemu wraz z hasłem standardowym lub hasłami jednorazowymi;
  - 5) **środki porozumiewania się na odległość** – internet;
  - 6) **ubezpieczenie** – umowa ubezpieczenia zawarta przez PZU Życie SA z ubezpieczającym, w ramach której istnieje możliwość składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, do której stosuje się Regulamin.
2. Jeżeli Regulamin nie stanowi odmiennie, określenia, które zostały zdefiniowane w ogólnych warunkach ubezpieczenia, używane są w Regulaminie w takim samym znaczeniu.

#### § 3

1. Ubezpieczający i ubezpieczony może w ramach obowiązujących przepisów prawa oraz z zastosowaniem postanowień niniejszego Regulaminu składać zlecenia i dyspozycje związane z ubezpieczeniem.
2. Zakres korzystania z usług PZU Życie SA, świadczonych za pośrednictwem internetu, określa Tabela funkcjonalności kanałów dostępu (zwana dalej „Tabelą”) stanowiąca załącznik do niniejszego Regulaminu, przekazana przed zawarciem Umowy i udostępniana po zalogowaniu

do systemu. PZU Życie SA zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Tabeli, w szczególności rozszerzania zakresu udostępnionych zleceń i dyspozycji.

3. Ubezpieczający i ubezpieczony przed złożeniem zlecenia lub dyspozycji zobowiązany jest do zapoznania się z Tabelą.

### WARUNKI SKŁADANIA ZLECEŃ I DYSPOZYCJI

#### § 4

1. Ubezpieczający i ubezpieczony może składać zlecenia i dyspozycje za pośrednictwem internetu po zawarciu Umowy.
2. Zawarcie Umowy jest możliwe pod warunkiem złożenia przez ubezpieczającego i/lub ubezpieczonego oświadczenia woli składania zleceń i dyspozycji za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
3. Ubezpieczający i/lub ubezpieczony, który zadeklaruje wolę składania zleceń i dyspozycji za pomocą środków porozumiewania się na odległość otrzyma Regulamin, identyfikator Klienta (login), a po zawarciu Umowy otrzyma hasło standardowe oraz listę hasel jednorazowych.
4. Przy składaniu zleceń i dyspozycji przez internet ubezpieczający i ubezpieczony posługuje się identyfikatorem Klienta (login), hasłem standardowym oraz hasłami jednorazowymi nadanymi przez PZU Życie SA.
5. Ubezpieczający lub ubezpieczony może dokonać rezygnacji ze składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość po zalogowaniu się do systemu i zarejestrowaniu dyspozycji rezygnacji z dostępu przez internet lub złożeniu stosownego oświadczenia.

#### § 5

1. Przy użyciu hasel jednorazowych ubezpieczający i/lub ubezpieczony może składać zlecenia i dyspozycje wymienione w Tabeli stanowiącej załącznik do Regulaminu i udostępnianej po zalogowaniu do systemu.
2. Hasło standardowe oraz lista hasel jednorazowych drukowane są w sposób gwarantujący poufność i przesyłane ubezpieczającemu i/lub ubezpieczonemu pocztą, listem zwykłym. Jeżeli ubezpieczający lub ubezpieczony ma wątpliwości co do bezpieczeństwa otrzymanych hasel, może zamówić nowe hasła.
3. W przypadku, gdy ubezpieczający lub ubezpieczony utracił hasło standardowe lub listę hasel jednorazowych może ponownie zamówić dostarczenie hasel.
4. Dostęp do składania zleceń i dyspozycji przez internet może zostać ograniczony, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa, wymogi techniczne, lub inne okoliczności niezależne od PZU Życie SA. Ograniczenie zostanie zniesione natychmiast po usunięciu przyczyny niedostępności.

### WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU Życie SA

#### § 6

PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy, KRS 0000030211, NIP 527-020-60-56, wysokość kapitału zakładowego: 295 000 000,00 zł, kapitał wpłacony w całości



PZU

- 1) wykonaniem zlecenia lub dyspozycji złożonych za pośrednictwem internetu przez osobę nieuprawnioną, jeśli zlecenie lub dyspozycja złożone zostały w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu;
- 2) wykonaniem zlecenia lub dyspozycji złożonych w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu, zgodnie z ich treścią;
- 3) utratą hasła standardowego lub listy haseł jednorazowych przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego do momentu ustanowienia blokady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem internetu;
- 4) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem dyspozycji lub zlecenia złożonych przez internet, jeśli spowodowane zostało to wadą teletransmisyjną, techniczną, przerwaniem połączenia albo nienależytą jakością transmisji;
- 5) działaniem siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, a w przypadku ich przewidzenia – niemożliwe do zapobieżenia.

#### **SZCZEGÓLWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA DYSPOZYCJI I ZLECEŃ ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU**

##### § 7

1. Dostęp do Systemu odbywa się poprzez odpowiednią przeglądarkę internetową (minimalna obsługiwana rozdzielczość ekranu to 800x600):
  - 1) Microsoft Internet Explorer w wersji 5.5 i wyższych;
  - 2) Mozilla Firefox w wersji 1.0 i wyższych.
2. Zlecenia i dyspozycje za pośrednictwem internetu mogą być składane codziennie, przez całą dobę, w systemie dostępnym pod adresem internetowym przekazywanym wraz z hasłem standardowym lub hasłami jednorazowymi.
3. W celu złożenia zlecenia lub dyspozycji ubezpieczający lub ubezpieczony po połączeniu się z systemem dostępnym pod adresem internetowym, o którym mowa w ust. 2., wybiera opcję „logowanie” oraz w celach identyfikacyjnych wprowadza identyfikator Klienta (login) oraz hasło standardowe.
4. Jeśli identyfikacja przebiegła poprawnie, ubezpieczający lub ubezpieczony wybiera rodzaj zlecenia lub dyspozycji, jakie zamierza złożyć i wpisuje odpowiednie dane w rubrykach szablonu pojawiającego się na ekranie komputera.
5. Za datę i godzinę złożenia zlecenia lub dyspozycji przyjmuje się datę i godzinę, jaka zostanie zarejestrowana w systemie po zatwierdzeniu zlecenia albo dyspozycji przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego właściwym hasłem jednorazowym.
6. Złożone zlecenie lub dyspozycja nie zostaną zrealizowane w przypadku:
  - 1) gdy podane dane nie są zgodne z aktualnymi danymi ubezpieczającego lub ubezpieczonego posiadanymi przez PZU Życie SA;
  - 2) gdy złożona dyspozycja lub zlecenie budzą wątpliwości 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. Ubezpieczający i ubezpieczony, składając zlecenie lub dyspozycję za pośrednictwem internetu, zobowiązany jest do przestrzegania zakazu przekazywania informacji o charakterze bezprawnym.

#### **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

##### § 8

1. Ubezpieczającemu i ubezpieczonemu przysługuje prawo złożenia reklamacji (skargi) dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia lub dyspozycji.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, mogą być przesyłane pocztą na adres jednostki obsługującej ubezpieczenie lub na adres e-mailowy podany na stronie internetowej PZU Życie SA. W przypadku, gdy jest to zasadne, do reklamacji powinny być dołączone kopie dokumentów, których reklamacja dotyczy lub obrazy tych dokumentów.
3. Reklamacja powinna określać dane identyfikacyjne wnoszącego (nr ubezpieczenia, nr PESEL lub serię i nr dokumentu tożsamości), dodatkowe dane osobowe i do kontaktu oraz przedmiot reklamacji.
4. PZU Życie SA rozpatruje złożoną reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, a w przypadku niemożności jej rozpatrzenia w powyższym terminie zawiadamia o tym pisemnie wnoszącego podając przyczynę zwłoki i nowy termin rozpatrzenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Jeżeli wnoszący w treści reklamacji nie wskaże formy przekazania decyzji jej dotyczącej, odpowiedź zostanie przekazana w ten sam sposób, w jaki wpłynęła do PZU Życie SA, tj.:
  - 1) telefonicznie;
  - 2) listem zwykłym wysyłanym na aktualny adres do korespondencji ubezpieczającego lub ubezpieczonego;
  - 3) listem wysyłanym na adres e-mailowy.

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

##### § 9

1. Postanowienia Regulaminu mogą ulec zmianie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, zakres wprowadzonych zmian jak i nowa, obowiązująca wersja Regulaminu będzie niezwłocznie umieszczona w systemie. Korzystanie przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego z systemu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
3. Ubezpieczający i/lub ubezpieczony, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 14 dni od daty skorzystania z nowej wersji Regulaminu złożyć oświadczenie o nie wyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza natychmiastowe rozwiązanie Umowy.
4. Rozwiązanie Umowy może nastąpić także poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Umowa wygasa w przypadku:
  - 1) zmiany zapisów w ogólnych warunkach ubezpieczenia uniemożliwiających składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem internetu;
  - 2) zakończenia okresu odpowiedzialności PZU Życie SA w stosunku do ubezpieczonego w ramach posiadanego ubezpieczenia.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie ogólne warunki ubezpieczenia, przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności ubezpieczeniowej, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne stosowne przepisy prawa.
7. Zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem internetu są utrwalane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres 5 lat, licząc od dnia 1 stycznia roku następującego po roku, w którym zakończyła się Umowa.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 4 stycznia 2010 r.