

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI ZGŁASZANIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA ZA POŚREDNICTWEM PORTALU INTERNETOWEGO



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI ZGŁASZANIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA ZA POŚREDNICTWEM PORTALU INTERNETOWEGO

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. (dalej: Towarzystwo Ubezpieczeń) ustala niniejszy Regulamin świadczenia usługi zgłaszania roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu internetowego (dalej: Regulamin) i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
2. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem Portalu internetowego do obsługi roszczeń, warunki ich świadczenia, a także warunki zgłaszania roszczeń za pośrednictwem Portalu internetowego oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie.
4. Użytkownik może korzystać z Portalu internetowego jedynie po zaakceptowaniu Regulaminu.

DEFINICJE

§ 2

1. W Regulaminie podanym poniżej terminom nadano następujące znaczenie:
 - 1) Adres e-mail – wskazany przez Użytkownika w Portalu adres poczty internetowej w celu otrzymania Kodu autoryzacyjnego;
 - 2) Kod autoryzacji – żądana przez system teleinformatyczny kombinacja znaków wysłana na wskazany przez Użytkownika adres e-mail;
 - 3) Klient – będący osobą fizyczną Użytkownik Portalu internetowego;
 - 4) Pliki cookies – niewielkie informacje tekstowe wysyłane przez serwer WWW i zapisywane na urządzeniu końcowym Użytkownika. Cookies zbierają informacje ułatwiające korzystanie z Portalu internetowego – np. poprzez zapamiętywanie odwiedzin Użytkownika w Portalu i dokonywanych przez niego czynności;
 - 5) Polityka prywatności – zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz przechowywania i ochrony informacji obowiązujące w Towarzystwie Ubezpieczeń; <https://www.openlife.pl/obsługa-klienta/polityka-prywatnosci/>;
 - 6) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Towarzystwa Ubezpieczeń przez Użytkownika, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usługi obsługi zgłaszanych roszczeń świadczonej za pośrednictwem Portalu internetowego;
- 7) Portal internetowy – zorganizowana przez Towarzystwo Ubezpieczeń platforma informatyczno – informacyjna, dostępna pod adresem <https://zgloszenie-rozszczenia.openlife.pl/>, umożliwiająca Użytkownikom zgłaszanie roszczeń;
- 8) Towarzystwo Ubezpieczeń – Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Przyokopowej 33, 01-208 Warszawa, (adres www.openlife.pl), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000292551, posiadającą numer REGON 141186640 i numer NIP 1070008220, kapitał zakładowy zarejestrowany i w całości opłacony wynosi 95 500 000 zł, działająca na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej - Decyzja Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 27 września 2007 r.;
- 9) Przepisy o ochronie danych osobowych – obowiązujące przepisy z zakresu ochrony danych osobowych, a w szczególności rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; „RODO”) oraz ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
- 10) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r., 1030) z późn. zm.

PORTAL INTERNETOWY

§ 3

1. Towarzystwo Ubezpieczeń świadczy usługi polegające na obsłudze zgłaszanych roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu internetowego.
2. Użytkownik przed skorzystaniem z Portalu internetowego oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu oraz, wyraża zgodę na korzystanie z Portalu internetowego i otrzymywanie Korespondencji, na podany przez Użytkownika adres e-mail.

WYMOGI TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z USŁUG ZA POŚREDNICTWEM PORTALU INTERNETOWEGO

§ 4

1. W celu korzystania z Portalu internetowego należy spełnić następujące wymagania techniczne:
 - 1) mieć dostęp do Internetu i korzystać z aktualnej przeglądarki internetowej Google Chrome, Mozilla FireFox, która umożliwia wykonywanie szyfrowanego połączenia przy pomocy protokołu https;
 - 2) korzystać z ekranu o minimalnej rozdzielczości 800x600;
 - 3) posiadać włączoną obsługę JavaScript;
 - 4) posiadać włączoną obsługę Plików cookies; zawierają one jedynie informacje umożliwiające identyfikację sesji użytkownika; wyłączenie obsługi Plików cookies uniemożliwia korzystanie z Portalu Internetowego.
2. Korzystając z Portalu Internetowego należy przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu oraz używać aktualnych programów antywirusowych i zapór sieciowych.
3. W celu skorzystania z Usługi, należy wejść na stronę www.openlife.pl a następnie w zakładkę „Zgłoś roszczenie” lub wprowadzić do przeglądarki adres zgloszenie-rozszczenia.openlife.pl.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 5

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranej przez Towarzystwo Ubezpieczeń z Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń, przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, wskazanych w Regulaminie, udostępnia Użytkownikowi w sposób nieodpłatny Regulamin, stanowiący integralną część przedmiotowej umowy.
3. Wyrażenie zgody przez Użytkownika na postanowienia Regulaminu Towarzystwo Ubezpieczeń oraz Użytkownik traktują jako jednoczesne zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną wskazanych w Regulaminie, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Portalu internetowego.

BEZPIECZEŃSTWO

§ 6

1. Wszystkie dane przekazywane za pośrednictwem Portalu internetowego objęte są tajemnicą ubezpieczeniową określoną w Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. oraz w zakresie danych osobowych chronione są zgodnie z Przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Konfiguracja aplikacji i infrastruktury Portalu Internetowego opiera się na spełnianiu dobrych praktyk związanych z bezpieczeństwem.
3. W Portalu internetowym stosowany jest protokół https, dzięki czemu żadne dane nie są transmitowane jawnie. Por-

tal internetowy posiada certyfikat wystawiony przez DigiCert Inc. i fakt poprawności należy sprawdzić klikając na ikonę kłódki w wierszu adresu wyświetlając wystawcę certyfikatu.

4. Każdy Użytkownik Portalu internetowego otrzymuje losowo generowany Kod autoryzacji w celu potwierdzenia poprawności wcześniej podanego adresu e-mail.
5. Utworzony Kod autoryzacji wygasa po pierwszym użyciu lub po minięciu określonego czasu.
6. Sesja Użytkownika wygasa po 3 godzinach braku aktywności.
7. Z Portalu internetowego należy korzystać za pośrednictwem dostępu do Internetu, którego dostawca zapewnia poufność transmisji.
8. W przeglądarce internetowej należy regularnie usuwać pliki tymczasowe.
9. Przed rozpoczęciem rejestracji roszczenia należy sprawdzić poprawności komunikacji klikając, wyświetlając ikonę kłódki w wierszu adresu wyświetlając wystawcę certyfikatu. Nie należy lekceważyć komunikatów o błędnym lub nieaktualnym certyfikacie. W takim przypadku nie należy rozpoczynać składania roszczenia, o problemie należy powiadomić Towarzystwo Ubezpieczeń najlepiej za pośrednictwem Infolinii.
10. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Towarzystwo Ubezpieczeń ma prawo do wystąpienia z roszczeniem bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 7

Towarzystwo Ubezpieczeń oświadcza, że materiały i informacje dotyczące Portalu internetowego są zbierane i redagowane z należytą starannością. Towarzystwo Ubezpieczeń odpowiada za szkody powstałe w wyniku uszkodzenia sprzętu komputerowego Użytkownika, bądź jego zasobów danych, w trakcie lub w związku z korzystaniem z Portalu internetowego, w szczególności na skutek przedostania się do systemu informatycznego Użytkownika wirusów komputerowych tylko w przypadku, gdy nastąpią one z winy Towarzystwa. Towarzystwo Ubezpieczeń nie odpowiada za przypadki braku dostępności zasobów Portalu internetowego zaistniałe w związku z awarią systemu łączności telekomunikacyjnej oraz za inne skutki wadliwego działania łączy telekomunikacyjnych i szkód przez nie wywołanych.

REKLAMACJE

§ 8

1. Klienci mogą zgłaszać Reklamacje:
 - 1) pisemnie: osobiście w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń albo przesyłką pocztową na adres Towarzystwa Ubezpieczeń;
 - 2) w formie elektronicznej: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres roszczenia@openlife.pl lub przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzy-

stwa Ubezpieczeń (www.openlife.pl);

- 3) ustnie: telefonicznie pod numerem Infolinii TU albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń.
2. Reklamacja powinna zawierać niezbędny do jej rozpatrzenia zakres danych tj.: imię i nazwisko, adres, numer roszczenia.
3. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Użytkownika zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Towarzystwo Ubezpieczeń.
4. Towarzystwo Ubezpieczeń na żądanie Użytkownika potwierdza fakt złożenia Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Użytkownika odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.
6. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przez Towarzystwo Ubezpieczeń odpowiedzi przed jego upływem.
7. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni Towarzystwo Ubezpieczeń:
 - 1) poinformuje Użytkownika o przyczynach 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.
8. Niezależnie od powyższego trybu Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego lub wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Użytkownikami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Na dzień zatwierdzenia Regulaminu adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to <http://rf.gov.pl/>.
9. Niezależnie od powyższego trybu Użytkownikowi, który jest konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.
10. Towarzystwo Ubezpieczeń podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
11. Konsument zawierający umowę na odległość ma prawo skorzystać z europejskiej platformy rozstrzygania sporów za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Platforma ODR).
12. Platforma ODR ma na celu ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami a przedsiębiorcami z wszystkich krajów Unii Europejskiej w przypadku umów zawieranych na odległość. Łącze elektroniczne do platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

DANE OSOBOWE UŻYTKOWNIKÓW

§ 9

1. Towarzystwo Ubezpieczeń przetwarza Dane osobowe Użytkowników, którzy Korzystają z Usługi zgłaszania roszczeń, na podstawie Przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO. Towarzystwo Ubezpieczeń jest administratorem danych osobowych („Administrator”) Użytkowników Portalu internetowego.
2. Klauzula informacyjna zawierające szczegółowe informacje, o których mowa w art. 13 RODO, dotyczące zasad przetwarzania Danych osobowych Użytkowników, stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 10

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia Warunków ubezpieczenia dla poszczególnych Umów ubezpieczenia oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Przepisy o ochronie danych osobowych, Ustawy o prawach konsumenta, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych aktów prawnych.
2. Towarzystwo Ubezpieczeń przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów na podstawie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmiotu rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Towarzystwo Ubezpieczeń zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, na zasadach określonych poniżej.
4. W przypadku zmiany Regulaminu, zostanie on udostępniony Użytkownikowi poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu na stronach Portalu internetowego.
5. Zmiany Regulaminu w stosunku do Użytkownika wchodzi w życie z chwilą akceptacji przez Użytkownika zmienionego Regulaminu na stronach Portalu internetowego lub z dniem, w którym miał możliwość zapoznania się z Regulaminem w Portalu internetowym, jeżeli w tym okresie nie złożył rezygnacji ze świadczenia usług drogą elektroniczną.
6. Portal internetowy automatycznie wyświetli informację oraz prośbę o akceptację zmienionego Regulaminu.
7. Zmiana danych teled adresowych Towarzystwa Ubezpieczeń nie wymaga zmiany Regulaminu. Aktualne dane teled adresowe znajdują się na stronie internetowej www.openlife.pl.

Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą nr 2 Zarządu Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. z dnia 31 października 2019 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH UŻYTKOWNIKÓW PORTALU

1. Administratorem Danych osobowych Użytkownika Portalu jest Towarzystwo Ubezpieczeń.
2. Kontakt z Administratorem jest możliwy poprzez formularz kontaktowy pod adresem: www.openlife.pl/kontakt/, drogą

- elektroniczną na adres e-mail: info@openlife.pl, telefonicznie pod numerem: 801 222 333 lub 22 101 41 lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych („IOD”) z którym można skontaktować się osobiście w siedzibie Administratora lub elektronicznie poprzez adres e-mail: iod@openlife.pl. Z IOD można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania Danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem Danych osobowych.
 4. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w następujących celach:
 - 1) w celu zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, zapewnienie Użytkownikowi dostępu do Portalu, zapewnienie korzystania z funkcjonalności Portalu, określonych w Regulaminie – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest Użytkownik, lub do podjęcia działań na żądanie Użytkownika przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - 2) w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności obsłudze zgłoszenia roszczenia – podstawą prawną przetwarzania jest obowiązek prawny ciążący na Administratorze (art. 6 ust., 1 lit. c RODO w związku z właściwymi przepisami w zakresie dystrybucji ubezpieczeń);
 - 3) w celu statystycznym - podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 4) w celu podjęcia ewentualnych czynności służących ustalaniu lub dochodzeniu roszczeń przysługujących Administratorowi lub obronie przed roszczeniami zgłaszanymi wobec Administratora – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 5) w celu wypełnienia obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu na podstawie srt. 8-10d ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO).
 5. Dane osobowe będą przekazywane podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi niezbędne do wykonania zawieranej umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, w tym podmiotom świadczącym usługi programistyczne (IT).
 6. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez okres niezbędny do wykonania umowy. Okres przetwarzania może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie Danych osobowych będzie niezbędne dla ustalania lub dochodzenia ewentualnych roszczeń przysługujących Administratorowi lub obrony przed takimi roszczeniami zgłaszanymi wobec Administratora. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o dystrybucji ubezpieczeń.
 7. Użytkownikowi przysługuje prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
 8. Użytkownikowi przysługuje ponadto prawo wniesienia sprzeciwu, ze względu na szczególną sytuację Użytkownika, względem przetwarzania danych w oparciu o prawnie uzasadnione interesy Administratora.
 9. Użytkownikowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, gdy Użytkownik uzna, że przetwarzanie jego Danych osobowych narusza Przepisy o ochronie danych osobowych. W Polsce właściwym organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (więcej informacji o organie nadzorczym jest dostępnych na stronie internetowej: www.uodo.gov.pl).
 10. Podanie danych jest wymagane przez Administratora w celu zawarcia i wykonania umowy. Brak podania danych będzie skutkowało niemożliwością zawarcia i wykonania umowy. W zakresie dotyczącym przeprowadzenia obowiązkowych szkoleń dla podmiotów wykonujących czynności w zakresie dystrybucji ubezpieczeń, podanie danych osobowych jest wymagane przepisami prawa.