

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII GETIN NOBLE BANK S.A.

**DO INDYWIDUALNYCH ORAZ GRUPOWYCH
UMÓW UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE I DOŻYCIE
Z UBEZPIECZENIOWYMI FUNDUSZAMI KAPITAŁOWYMI
OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.**



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII GETIN NOBLE BANK S.A. DO INDYWIDUALNYCH ORAZ GRUPOWYCH UMÓW UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE I DOŻYCIE Z UBEZPIECZENIOWYMI FUNDUSZAMI KAPITAŁOWYMI OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem Infolinii Getin Noble Bank S.A. do indywidualnych oraz grupowych umów ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.
2. Regulamin określa zasady, zakres i warunki uzyskiwania informacji lub składania Dyspozycji za pośrednictwem telefonu.
3. Na podstawie niniejszego Regulaminu mogą zostać:
 - a) udzielone Informacje Ubezpieczającym oraz za zgodą Ubezpieczającego złożone Dyspozycje do indywidualnych umów ubezpieczenia z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi przez Ubezpieczających, którzy zawarli z Towarzystwem Ubezpieczeń indywidualną umowę ubezpieczenia za pośrednictwem agenta, którym był Bank i którzy w momencie udzielania Informacji lub składania Dyspozycji mają zawartą z Bankiem umowę o obsługę w kanałach zdalnych,
 - b) udzielone Informacje Ubezpieczonym oraz za zgodą Ubezpieczonego złożone Dyspozycje do grupowych umów ubezpieczenia z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi przez Ubezpieczonych, którzy przystąpili do zawartej przez Bank z Towarzystwem Ubezpieczeń grupowej umowy ubezpieczenia i którzy w momencie udzielania Informacji lub składania Dyspozycji mają zawartą z Bankiem umowę o obsługę w kanałach zdalnych.
4. Korzystanie z Usług możliwe jest wyłącznie po uprzedniej pozytywnej identyfikacji i weryfikacji Klienta zgodnie z umową z Bankiem, o której mowa w ust. 3 powyżej, z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 5, 7 i 10.

5. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie Towarzystwa Ubezpieczeń: www.openlife.pl oraz na stronie Banku: www.getinbank.pl w formie pliku PDF w celu umożliwienia Użytkownikowi pozyskania, odtworzenia i utrwalenia treści Regulaminu. Ponadto przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz na każde żądanie Klienta Towarzystwo Ubezpieczeń za pośrednictwem Banku przekazuje Użytkownikowi aktualny Regulamin na wskazany przez niego, należący do Klienta, adres poczty elektronicznej.
6. Towarzystwo Ubezpieczeń za pośrednictwem Banku świadczy Usługi nieodpłatnie. Korzystanie z Usług wiąże się z koniecznością naliczenia opłat z tytułu używania urządzeń telekomunikacyjnych według cenników operatorów, z których usług korzysta Użytkownik.
7. Dyspozycje Klienta złożone za pośrednictwem Infolinii GNB są przyjmowane i realizowane w terminach i na warunkach określonych w OWU/WU, z zastrzeżeniem zmian wynikających z niniejszego Regulaminu.

DEFINICJE

§ 2

1. W Regulaminie podanym poniżej terminom nadano następujące znaczenie:
 - 1) **Bank** – Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Rondo Ignacego Daszyńskiego 2 C, 00-843 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000304735, posiadającą numer REGON 141334039, i numer NIP 1080004850, kapitał zakładowy zarejestrowany i w całości opłacony wynosi 2 851 630 418,91 zł, który realizując czynności na podstawie niniejszego Regulaminu działa jako agent

Towarzystwa Ubezpieczeń zgodnie z postanowieniami Umowy Agencyjnej zawartej pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń a Bankiem w przypadku Umów ubezpieczenia indywidualnego lub jako ubezpieczający w ramach Umów ubezpieczenia grupowego;

- 2) **Dyspozycje** – oświadczenia woli, wnioski i powiadomienia dotyczące Ubezpieczenia Klienta, które mogą zostać złożone przez tego Klienta za pośrednictwem Infolinii GNB, w sposób i w zakresie szczegółowo opisany w § 5 Regulaminu;
- 3) **Identyfikacja** – ustalenie oraz potwierdzenie przez Pracownika Banku, na potrzeby realizacji Usług związanych z Umową ubezpieczenia, czy osoba kontaktująca się z Bankiem jest Klientem. Pracownik Banku przeprowadza Identyfikację poprzez uzyskanie od osoby dzwoniącej informacji o imieniu i nazwisku, numerze PESEL lub dacie urodzenia (w przypadku osób nie posiadających numeru PESEL). Pracownik Banku porównuje uzyskane informacje z danymi zapisanymi w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń. Identyfikację uważa się za pozytywną, jeśli zostanie stwierdzona zgodność danych podanych przez osobę dzwoniącą z danymi zapisanymi w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń w ramach Ubezpieczenia;
- 4) **Infolinia GNB** – serwis telefoniczny Getin Noble Bank S.A. dla Użytkowników dostępny pod wskazanymi numerami telefonów w godzinach dostępności Infolinii GNB. Informacja o numerach telefonów i czasie dostępności Infolinii GNB jest prezentowana na stronie internetowej Banku;
- 5) **Informacje** – Informacje ogólne oraz Informacje szczegółowe;
- 6) **Informacje ogólne** – informacje udzielane przez Infolinię GNB, które nie dotyczą konkretnego Ubezpieczenia i nie wiążą się z koniecznością przekazywania jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych lub innych objętych tajemnicą ubezpieczeniową (np. dotyczące zapisów OWU/WU);
- 7) **Informacje szczegółowe** – informacje udzielane przez Infolinię GNB, które dotyczą konkretnego Ubezpieczenia Użytkownika, z którym prowadzona jest rozmowa i wiążą się z koniecznością przekazania Użytkownikowi jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych lub innych informacji objętych tajemnicą ubezpieczeniową (np. dotyczące wartości rachunku udziałów);
- 8) **Klient** – Ubezpieczający lub Ubezpieczony, uprawnieni do uzyskiwania Informacji oraz składania Dyspozycji na podstawie niniejszego Regulaminu;
- 9) **Kodeks cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.;
- 10) **Pracownik Banku** – osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne w imieniu Banku wpisana do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego upoważniona przez Bank do wykonywania czynności agencyjnych zgodnie z niniejszym Regulaminem – w przypadku wykonywania Usług w ramach Umów ubezpieczenia indywidualnego; osoba fizyczna działająca jako przedstawiciel Banku

jako ubezpieczającego – w przypadku wykonywania Usług w ramach Umów ubezpieczenia grupowego;

- 11) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem Infolinii Getin Noble Bank S.A. do indywidualnych oraz grupowych umów ubezpieczenia na życie i dożycie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.;
- 12) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku lub Towarzystwa Ubezpieczeń przez Użytkownika, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług;
- 13) **RODO** – 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);
- 14) **System Towarzystwa Ubezpieczeń** – system informatyczny Towarzystwa Ubezpieczeń udostępniony Bankowi w celu wsparcia realizacji Usług. W szczególności na podstawie danych zapisanych w tym systemie Pracownicy Banku udzielają Informacji szczegółowych oraz rejestrują w nim Dyspozycje składane przez Klientów;
- 15) **Towarzystwo Ubezpieczeń** – Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. „Solidarności” 171, 00-877 Warszawa, 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, posiadająca numer REGON 141186640 i numer NIP 1070008220, kapitał zakładowy zarejestrowany i w całości opłacony wynosi 95 500 000 zł, prowadząca działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczeń na życie, zgodnie z załącznikiem do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 27 września 2007 r.;
- 16) **Usługi** – czynności związane z obsługą zawartych Umów ubezpieczenia polegające na:
 - a) udzielaniu za pośrednictwem Infolinii GNB Informacji,
 - b) umożliwieniu składania za pośrednictwem Infolinii GNB Dyspozycji.Usługi nie obejmują czynności związanych z przyjmowaniem zgłoszeń dotyczących roszczeń z tytułu zdarzeń ubezpieczeniowych objętych ochroną w ramach Umowy ubezpieczenia, z wyłączeniem Dyspozycji dożycia do końca okresu ubezpieczenia;
- 17) **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- 18) **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
- 19) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

- 20) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - 21) **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym także Klient, która chce lub korzysta z Infolinii GNB w zakresie Usług;
 - 22) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawarła z Towarzystwem Ubezpieczeń Umowę ubezpieczenia indywidualnego;
 - 23) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, która przystąpiła do Umowy ubezpieczenia grupowego, której życie lub zdrowie jest przedmiotem ochrony ubezpieczeniowej;
 - 24) **Umowa ubezpieczenia indywidualnego** – umowa ubezpieczenia indywidualnego na życie i dożycie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi zawarta pomiędzy Klientem i Towarzystwem Ubezpieczeń za pośrednictwem Banku, będącego agentem ubezpieczeniowym Towarzystwa Ubezpieczeń;
 - 25) **Umowa ubezpieczenia grupowego** – umowa ubezpieczenia grupowego na życie i dożycie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi zawarta pomiędzy Bankiem jako ubezpieczającym a Towarzystwem Ubezpieczeń;
 - 26) **Umowa ubezpieczenia** – Umowa ubezpieczenia indywidualnego lub Umowa ubezpieczenia grupowego;
 - 27) **Ubezpieczenie** – stosunek prawny wynikający z Umów ubezpieczenia;
 - 28) **Weryfikacja** – proces weryfikacji odbywa się po zakończeniu rozmowy telefonicznej, w trakcie której zarejestrowana została Dyspozycja, poprzez odsłuchanie rozmowy przez upoważnionego Pracownika Banku. Weryfikacja przeprowadzana jest nie później niż w terminie do następnego dnia roboczego po zarejestrowaniu Dyspozycji i może zakończyć się akceptacją lub jej odrzuceniem.
2. Skróty i określenia pisane wielką literą używane w niniejszym dokumencie, które nie zostały w nim zdefiniowane, mają takie samo znaczenie, jakie nadano im w odpowiednich Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dla Umów ubezpieczenia indywidualnego albo Warunkach Ubezpieczenia dla Umów ubezpieczenia grupowego (dalej: „OWU/WU”) przekazanych Klientowi przed zawarciem Umowy ubezpieczenia indywidualnego lub przed przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia grupowego.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I WYMAGANIA TECHNICZNE

§ 3

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług jest:
 - 1) otrzymanie, zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu;
 - 2) posiadanie dostępu do komputera lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do Internetu;
 - 3) posiadanie aktualnego numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail zapisanego na Ubezpieczeniu Klienta w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń, jeśli w ramach Usług Klient chce złożyć Dyspozycję.
2. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, a ponadto w sposób, który nie narusza powszechnie obowiązujących przepisów

- prawa. Zakazane jest w szczególności dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym.
3. Użytkownik zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych danych umożliwiających prawidłowe wykonanie Usługi.
 4. Klient jest zobowiązany do ochrony informacji umożliwiających jego Identyfikację i Weryfikację. Wszelkie informacje umożliwiające Identyfikację lub Weryfikację Klienta powinny być przechowywane w sposób bezpieczny, w szczególności chronione przed przejęciem lub odczytem.
 5. Towarzystwo Ubezpieczeń oraz Bank nie ponoszą odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika osobom nieupoważnionym danych umożliwiających Identyfikację lub Weryfikację.
 6. Towarzystwo Ubezpieczeń oraz Bank nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług przez Użytkownika w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub postanowieniami Regulaminu.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 4

1. Przed skorzystaniem z Usług Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana jest między Użytkownikiem a Towarzystwem Ubezpieczeń za pośrednictwem Banku każdorazowo z chwilą nawiązania połączenia telefonicznego z numerem Infolinii GNB po złożeniu oświadczenia o zapoznaniu się z treścią i akceptacji Regulaminu.
3. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z Usług (tj. z chwilą zakończenia rozmowy), bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
4. Użytkownik może w każdej chwili, aż do rozwiązania umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną, zrezygnować z Usługi poprzez zakończenie połączenia telefonicznego z Infolinią GNB.
5. Prawo odstąpienia od wykonanej na żądanie konsumenta w całości umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną nie przysługuje zgodnie z art. 40 ust. 6 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta. Użytkownik przed skorzystaniem z Usług składa żądanie wykonania w całości umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

KORZYSTANIE Z INFOLINII GNB, W TYM SKŁADANIE DYSPOZYCJI

§ 5

1. W celu nawiązania połączenia z Infolinią GNB Użytkownik powinien wybrać numer Infolinii GNB.
2. Pracownicy Banku są dostępni w dni robocze w godzinach pracy Infolinii GNB wskazanych na stronie internetowej Banku.
3. Infolinia GNB udziela informacji oraz przyjmuje Dyspozycje w języku polskim.
4. W celu zapewnienia najwyższej jakości i bezpieczeństwa świadczonych Usług wszystkie rozmowy telefoniczne

- z wykorzystaniem Infolinii GNB są nagrywane, o czym Użytkownik jest informowany na początku rozmowy. W razie niewyrażenia zgody na nagrywanie rozmowy telefonicznej Użytkownik powinien zakończyć połączenie.
5. Pracownik Banku przed udzieleniem Użytkownikowi Informacji lub zarejestrowaniem Dyspozycji w ramach umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną dokonuje Identyfikacji Klienta.
 6. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby, która chce uzyskać Informację lub złożyć Dyspozycję, Pracownik Banku dokonując Identyfikacji Klienta może poprosić o podanie dodatkowych informacji.
 7. Warunkiem udzielenia Informacji oraz zarejestrowania Dyspozycji składanej za pośrednictwem Infolinii GNB jest pozytywny wynik procesu Identyfikacji.
 8. W przypadku braku pozytywnej Identyfikacji Klienta, Pracownik Banku informuje Klienta o braku możliwości udzielenia Informacji lub zarejestrowania Dyspozycji, jako przyczynę podając negatywny wynik Identyfikacji oraz wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji lub złożenia Dyspozycji.
 9. Zarejestrowanie Dyspozycji wymaga także potwierdzenia przez Użytkownika aktualności numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail zapisanego na Ubezpieczeniu Klienta w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń, w ramach którego chce złożyć Dyspozycję. Brak potwierdzenia aktualności co najmniej jednej z tych danych uniemożliwia przyjęcie Dyspozycji. W takim przypadku Pracownik Banku informuje Klienta o braku możliwości zarejestrowania Dyspozycji wskazując inne sposoby złożenia Dyspozycji, w tym aktualizacji danych kontaktowych.
 10. Skuteczne złożenie Dyspozycji wymaga przeprowadzenia przez Pracownika Banku Weryfikacji z wynikiem pozytywnym. Za dzień otrzymania Dyspozycji przez Towarzystwo Ubezpieczeń uznaje się dzień, w którym zakończona została Weryfikacja z wynikiem pozytywnym.
 11. Pracownik Banku informuje Klienta o dacie zakończenia i wyniku procesu Weryfikacji (przyjęciu lub odrzuceniu Dyspozycji do realizacji) poprzez wysłanie wiadomości sms lub e-mail (na jedną z tych danych albo obie, jeśli obie dane są wskazane) zgodnie z danymi Klienta, jakie wskazał do kontaktu i które są zapisane na Ubezpieczeniu Klienta w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń w momencie zakończenia procesu Weryfikacji.
 12. Pracownik Banku w trakcie składania Dyspozycji przez Klienta dokonuje rejestracji Dyspozycji w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń. Pracownik Banku odczytuje Klientowi wszystkie dane zarejestrowane w ramach składanej Dyspozycji i prosi o potwierdzenie ich poprawności. Zakończenie rejestracji Dyspozycji przez Pracownika Banku może nastąpić tylko po potwierdzeniu przez Klienta poprawności zarejestrowanych danych.
 13. W przypadku niedostępności Systemu Towarzystwa Ubezpieczeń Pracownik Banku informuje Klienta o braku możliwości realizacji Usług wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji lub złożenia Dyspozycji.
 14. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia Identyfikacji lub rejestracji Dyspozycji w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń Pracownik Banku informuje Klienta o braku możliwości udzielenia Informacji oraz zarejestrowania Dyspozycji wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji lub złożenia Dyspozycji.
 15. W przypadku pytań Użytkownika dotyczących czynności nie objętych zakresem Usług, wątpliwości dotyczących tożsamości osoby dzwoniącej lub braku potwierdzenia dodatkowych informacji w procesie Identyfikacji Klienta, Pracownik Banku może odmówić udzielenia Informacji lub nie przyjąć Dyspozycji od Użytkownika wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji lub złożenia Dyspozycji, a następnie zakończyć połączenie.
 16. W żadnym przypadku za pośrednictwem Infolinii GNB nie są udzielane informacje dotyczące danych medycznych (dane dotyczące zdrowia) lub innych szczególnych kategorii danych osobowych w rozumieniu art. 9 RODO (tzw. dane podlegające szczególnej ochronie). Infolinia GNB także nie przyjmie Dyspozycji do Ubezpieczenia od Klienta, który nie jest osobą uprawnioną do składania Dyspozycji na podstawie niniejszego Regulaminu.
 17. Za pośrednictwem Infolinii GNB mogą zostać złożone Dyspozycje wskazane w ust. 18 poniżej, z zastrzeżeniem ust. 19, 20 i 21.
 18. Wykaz Dyspozycji możliwych do złożenia za pośrednictwem Infolinii GNB:
 - 1) zmiana danych niefinansowych np. danych osobowych, adresowych, kontaktowych, zgód marketingowych, uposażonych, numeru telefonu, pełnomocników;
 - 2) wypłata Wartości wykupu częściowego lub całkowitego;
 - 3) wypłata z tytułu dożycia do końca okresu ubezpieczenia;
 - 4) odstąpienie od Umowy ubezpieczenia;
 - 5) odstąpienie od Umowy ubezpieczenia po pierwszej rocznicy trwania Umowy ubezpieczenia;
 - 6) edycja oraz anulowanie złożonej Dyspozycji wykupu częściowego lub całkowitego lub odstąpienia od Umowy ubezpieczenia;
 - 7) przeniesienie środków;
 - 8) zmiana alokacji składki;
 - 9) zawieszenie opłacania składki;
 - 10) rezygnacja z zawieszenia opłacania składki;
 - 11) obniżenie/podwyższenie wysokości opłacanej składki;
 - 12) rezygnacja z obniżenia/podwyższenia wysokości składki.
 19. Dyspozycje wypłat na rzecz osób trzecich nie będą przyjmowane.
 20. Dyspozycje zmiany numeru rachunku bankowego do wypłat z tytułu Ubezpieczenia nie będą przyjmowane. W Dyspozycji wypłaty możliwe jest wskazanie do wypłaty tylko rachunku bankowego, który jest aktualnie zapisany w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń w ramach Ubezpieczenia, do którego składana jest Dyspozycja.
 21. Dyspozycje, o których mowa w ust. 19 i 20 powyżej mogą zostać złożone na zasadach ogólnych.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 6

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-877), al. „Solidarności” 171 („Administrator”). Z Administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: info@openlife.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
2. U Administratora wyznaczony jest Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem można skontaktować się mailowo poprzez kontakt na adres: iod@openlife.pl lub przesyłając pismo na adres: Inspektor Ochrony Danych Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna, al. „Solidarności” 171, 00-877 Warszawa.
3. Towarzystwo Ubezpieczeń będzie przetwarzało dane osobowe w celu:
 - 1) zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usługi – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest Użytkownik, lub do podjęcia działań na żądanie Użytkownika przed zawarciem umowy w związku z przepisem art. 18 ust. 1 i 2 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 2) rozpatrzenia reklamacji, skarg i wniosków i odpowiedzi na nie – podstawą prawną przetwarzania są: niezbędność do wykonania obowiązku prawnego spoczywającego na Administratorze, wynikającego z przepisów o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora. Prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest kontrola prawidłowości rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków;
 - 3) rachunkowym – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wykonania obowiązku prawnego spoczywającego na Administratorze, wynikającego z przepisów prawa z zakresu rachunkowości;
 - 4) przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, jak również przeciwdziałania ewentualnym przestępstwom ubezpieczeniowym na szkodę Administratora – podstawą prawną przetwarzania jest odpowiednio niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w związku z przepisami prawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, polegającego na możliwości zapobiegania i zwalczania przestępstw ubezpieczeniowych popełnianych na szkodę Administratora (dane osobowe pochodzące ze skanów dokumentów tożsamości lub innych dokumentów potwierdzających tożsamość wydanych przez odpowiednie organy administracji publicznej będą przetwarzane na potrzeby należytej weryfikacji tożsamości wyłącznie do realizacji niniejszego celu przetwarzania);
 - 5) ewentualnego ustalania, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami zgłaszanymi wobec Administratora, związanych z zawartą Umową ubezpieczenia przez Administratora. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym celu jest niezbędność do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora.
4. Dane osobowe będą przekazywane podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usługi niezbędne do wykonania Usługi, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie odpowiedniej umowy z Administratorem w sposób zgodny z poleceniami Administratora.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Usługi. Ponadto dane osobowe będą przetwarzane do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora, dane przetwarzane są przez okres umożliwiający realizację tego interesu lub do zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a po tym okresie – jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa.
6. Użytkownikowi przysługuje prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych. Użytkownikowi przysługuje ponadto prawo wniesienia sprzeciwu, ze względu na szczególną sytuację Użytkownika, względem przetwarzania danych w oparciu o prawnie uzasadnione interesy Administratora.
7. 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).
8. Podanie danych osobowych, jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonania Usługi, rozpatrzenia reklamacji i odpowiedzi na nią oraz dla potrzeb prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów. Niepodanie danych może w szczególności skutkować niemożliwością realizacji powyższych celów, w tym niemożliwością przyjęcia Dyspozycji lub reklamacji drogą telefoniczną, w konsekwencji odpowiednio jej przyjęcia lub rozpatrzenia.
9. Bank działający jako podmiot przetwarzający dane osobowe na zlecenie Towarzystwa Ubezpieczeń zobowiązany jest do przestrzegania tajemnicy ubezpieczeniowej oraz do przetwarzania danych osobowych Użytkowników zgodnie z przepisami Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, z przepisami RODO oraz zgodnie z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności poprzez podjęcie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych mających na celu zabezpieczenie danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym oraz nieuprawnioną modyfikacją, utratą lub zniszczeniem danych osobowych.

REKLAMACJE

§ 7

1. Reklamacje dotyczące świadczonych Usług mogą być zgłaszane:
 - 1) pisemnie: osobiście w siedzibie lub oddziałach Banku lub siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń albo przesyłką pocztową na adres Banku lub Towarzystwa Ubezpieczeń;
 - 2) w formie elektronicznej:
 - a) za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń www.openlife.pl,
 - b) za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej Banku www.getinbank.pl lub www.noblebank.pl albo korzystając z obsługi w kanałach zdalnych zgodnie z umową zawartą z Bankiem;
 - 3) ustnie: telefonicznie pod numerem Infolinii GNB lub Infolinii Towarzystwa Ubezpieczeń albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie lub oddziałach Banku lub siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń.
2. Reklamacja powinna zawierać niezbędny do jej rozpatrzenia zakres danych tj.: imię i nazwisko, adres oraz numer PESEL. Składający reklamację może dodatkowo podać inne dane pozwalające na jego identyfikację, w szczególności: numer Certyfikatu/Polisy.
3. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Użytkownika zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.
4. Odpowiednio Bank lub Towarzystwo Ubezpieczeń na żądanie Użytkownika potwierdza fakt złożenia Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest na piśmie. 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 odpowiednio przez Bank lub Towarzystwo Ubezpieczeń odpowiedzi przed jego upływem.
7. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni odpowiednio Bank lub Towarzystwo Ubezpieczeń 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.
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 klientami 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 konsumentów.
10. Bank oraz Towarzystwo Ubezpieczeń podlegają 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>.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 8

1. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, stosuje się odpowiednie postanowienia OWU/WU wraz z załącznikami, przepisy prawa polskiego w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy o ochronie danych osobowych, Ustawy o prawach konsumenta, Ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych aktów prawnych, w szczególności RODO.
3. Sędem właściwym – w przypadku Klientów – jest sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo sąd właściwy: 1) dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub uprawnionego z tytułu Ubezpieczenia; 2) dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z tytułu Ubezpieczenia.
4. Sędem właściwym – w przypadku Użytkowników nie będących Klientami – jest sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, zmieniony Regulamin umieszczony zostanie na Stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń oraz Banku. Zmieniony Regulamin będzie miał zastosowanie do umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawieranych po dacie jego wejścia w życie.
6. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. z dnia 11 lutego 2022 r. i wchodzi w życie z dniem 14 lutego 2022 r.