

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SKŁADANIA DYSPOZYCJI WYPŁATY WARTOŚCI WYKUPU LUB DOŻYCIA PRZEZ UBEZPIECZONEGO OSTATNIEGO DNIA OKRESU UBEZPIECZENIA Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA

ZA POŚREDNICTWEM FORMULARZA ELEKTRONICZNEGO
OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SKŁADANIA DYSPOZYCJI WYPŁATY WARTOŚCI WYKUPU LUB DOŻYCIA PRZEZ UBEZPIECZONEGO OSTATNIEGO DNIA OKRESU UBEZPIECZENIA Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA ZA POŚREDNICTWEM FORMULARZA ELEKTRONICZNEGO OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. ustala niniejszy Regulamin świadczenia usługi składania dyspozycji wypłaty wartości wykupu lub dożycia przez Ubezpieczonego Ostatniego dnia Okresu ubezpieczenia z tytułu Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza elektronicznego Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
2. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem Formularza elektronicznego do składania Dyspozycji, warunki ich świadczenia, warunki techniczne ich świadczenia, a także warunki zgłaszania Dyspozycji z tytułu umów ubezpieczenia na życie zawartych pomiędzy Ubezpieczającym a Towarzystwem Ubezpieczeń za pośrednictwem Formularza elektronicznego oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Użytkownik może korzystać z Formularza elektronicznego po zaakceptowaniu Regulaminu.
4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w Jednostkach Dystrybutora oraz na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń: www.openlife.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie oraz wydrukowanie.

DEFINICJE

§ 2

1. W Regulaminie podanym poniżej terminom nadano następujące znaczenie:
 - 1) **Autoryzacja** – zatwierdzenie złożonej Dyspozycji za pomocą Usługi mojejID.
 - 2) **Certyfikat** – dokument wystawiony przez Towarzystwo Ubezpieczeń potwierdzający objęcie danego ubezpieczonego ochroną ubezpieczeniową (w przypadku ubezpieczeń grupowych).
 - 3) **Dyspozycje** – zlecenia wydane przez Użytkownika za pośrednictwem Formularza elektronicznego, o których mowa w § 8 Regulaminu.
 - 4) **Formularz elektroniczny** – zorganizowana przez Towarzystwo Ubezpieczeń platforma informatyczna, dostępna pod adresem portal.openlife.pl za pośrednictwem strony internetowej www.openlife.pl, umożliwiająca złożenie Dyspozycji Użytkownikom posiadającym niektóre ubezpieczenia sprzedawane przez Towarzystwo Ubezpieczeń.
 - 5) **Infolinia TU** – numer telefonu Towarzystwa Ubezpieczeń pod którym można uzyskać informacje związane

z posiadanymi ubezpieczeniami. Informacja o numerach telefonów i czasie dostępności Infolinii TU jest prezentowana na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń.

- 6) **Jednostka Dystrybutora** – oddział, filia lub inny punkt obsługi Agenta (w przypadku ubezpieczeń indywidualnych)/Ubezpieczającego (w przypadku ubezpieczeń grupowych).
- 7) **Klient** - będący osobą fizyczną Użytkownik Formularza elektronicznego.
- 8) **Kodeks cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
- 9) **Pliki cookies** - niewielkie informacje tekstowe wysyłane przez serwer WWW i zapisywane na urządzeniu końcowym Użytkownika. Cookies zbierają informacje ułatwiające korzystanie z Formularza elektronicznego - np. poprzez zapamiętywanie odwiedzin Użytkownika w Formularzu elektronicznym i dokonywanych przez niego czynności. Szczegółowe informacje znajdują się w Polityce Prywatności udostępnionej pod adresem: <https://www.openlife.pl/rodo/polityka-prywatnosci/>.
- 10) **Polisa** - dokument wystawiony przez Towarzystwo Ubezpieczeń potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia (w przypadku ubezpieczeń indywidualnych).
- 11) **Polityka prywatności** – dołączone do niniejszego Regulaminu zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz przechowywania i ochrony informacji.
- 12) **Przepisy o ochronie danych osobowych** – 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) oraz ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- 13) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi składania dyspozycji wypłaty wartości wykupu lub dożycia przez Ubezpieczonego Ostatniego dnia Okresu ubezpieczenia z tytułu Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza elektronicznego Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.
- 14) **Reklamacja** - wystąpienie skierowane do Towarzystwa Ubezpieczeń przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń.

- 15) **Serwis internetowy** – zorganizowana przez Towarzystwo Ubezpieczeń platforma informatyczno - informacyjna, dostępna pod adresem portal.openlife.pl za pośrednictwem strony internetowej www.openlife.pl, umożliwiająca Klientom posiadającym niektóre ubezpieczenia sprzedawane przez Towarzystwo Ubezpieczeń korzystanie z funkcjonalności udostępnionych w związku z realizacją Umowy ubezpieczenia.
 - 16) **Towarzystwo Ubezpieczeń** - Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 25, 00-854 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, posiadającą numer REGON 141186640 i numer NIP 1070008220, kapitał zakładowy zarejestrowany i w całości opłacony wynosi 95 500 000 zł., prowadzący działalność ubezpieczeniową w zakresie ubezpieczeń na życie - Dział I grupy 1 - 5, zgodnie z załącznikiem do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej, na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 27 września 2007 r. (DNS/602/9/41/07/WR).
 - 17) **Umowa ubezpieczenia** – umowa zawarta na wniosek Użytkownika z Towarzystwem Ubezpieczeń na podstawie Warunków ubezpieczenia oraz jego załączników.
 - 18) **Usługa mojejID** - usługa Krajowej Izby Rozliczeniowej polegająca na pośredniczeniu w potwierdzaniu tożsamości Klienta w trybie online za pośrednictwem wybranych Dostawców tożsamości (np. banki), z której można korzystać wszędzie, gdzie jest dostęp do Internetu, z dowolnego urządzenia, w każdym czasie, w celu uwierzytelnienia świadczonych w ramach Formularza elektronicznego usług online.
 - 19) **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
 - 20) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r., 1030).
 - 21) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
 - 22) **Użytkownik** – każda osoba fizyczna uprawniona przez Towarzystwo Ubezpieczeń do korzystania z Formularza elektronicznego.
 - 23) **Warunki ubezpieczenia** – Warunki Ubezpieczenia obowiązujące dla poszczególnych Umów ubezpieczenia zawartych z Towarzystwem Ubezpieczeń.
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 Warunkach ubezpieczenia.

FORMULARZ ELEKTRONICZNY

§ 3

1. Towarzystwo Ubezpieczeń świadczy usługi polegające na przyjmowaniu Dyspozycji drogą elektroniczną z tytułu Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza elektronicznego.

2. Użytkownik każdorazowo przed skorzystaniem z Formularza elektronicznego oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu oraz że wyraża zgodę na korzystanie z Formularza elektronicznego.

WYMOGI TECHNICZNE

NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z USŁUG ZA POŚREDNICTWEM FORMULARZA ELEKTRONICZNEGO

§ 4

1. W celu korzystania z Formularza elektronicznego należy spełnić następujące wymagania techniczne:
 - 1) mieć dostęp do Internetu i korzystać z aktualnej przeglądarki internetowej, 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 Formularza elektronicznego.
2. Korzystając z Formularza elektronicznego należy przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu oraz używać aktualnych programów antywirusowych i zapór sieciowych.
3. W celu skorzystania z Formularza elektronicznego należy wejść na stronę www.openlife.pl a następnie wybrać zakładkę „Zaloguj się” oraz kliknąć na ikonę „Złóż dyspozycję wykupu/dożycia”.

DOSTĘP DO FORMULARZA ELEKTRONICZNEGO

§ 5

1. Skorzystanie z Formularza elektronicznego możliwe jest tylko po pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika wykonanej z wykorzystaniem Usługi mojejID.
2. Każdorazowo w przypadku chęci skorzystania z Formularza elektronicznego Użytkownik zostanie poproszony o dokonanie weryfikacji tożsamości oraz akceptację Regulaminu.
3. W przypadku pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika oraz po zaakceptowaniu Regulaminu, zostanie wyświetlony ekran z wykazem ubezpieczeń posiadanych przez Użytkownika oraz możliwością złożenia odpowiedniej Dyspozycji.

ZABLOKOWANIE MOŻLIWOŚCI KORZYSTANIA Z FORMULARZA ELEKTRONICZNEGO

§ 6

1. Zablockowanie możliwości korzystania z Formularza elektronicznego może nastąpić w sytuacji naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu. W takim przypadku Towarzystwo Ubezpieczeń niezwłocznie poinformuje Użytkownika o zablokowaniu możliwości korzystania z Formularza elektronicznego.
2. Udostępnienie Formularza elektronicznego po zablokowaniu, o którym mowa w ust. 1 można zrealizować poprzez kontakt z Infolinią TU lub z pracownikiem Towarzystwa Ubezpieczeń. W zależności od przyczyny zablokowania możliwości korzystania z Formularza elektronicznego

Towarzystwo Ubezpieczeń może odmówić Użytkownikowi odblokowania możliwości korzystania z Formularza elektronicznego wskazując przyczyny podjętej decyzji.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 7

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranej przez Towarzystwo Ubezpieczeń z Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną wskazanych w Regulaminie.
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 zgodnie z §1 ust. 4.
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. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest między Użytkownikiem a Towarzystwem Ubezpieczeń każdorazowo z chwilą akceptacji Regulaminu przed skorzystaniem z Formularza elektronicznego.
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną wskazanych w Regulaminie zawierana jest na czas korzystania z Formularza elektronicznego i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z Formularza elektronicznego bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
6. Do czasu złożenia i Autoryzacji Dyspozycji Użytkownik może w każdej chwili, aż do rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, zrezygnować z usługi poprzez zamknięcie Formularza elektronicznego.

ZAKRES I RODZAJ USŁUG ŚWIADCZONYCH ZA POŚREDNICTWEM FORMULARZA ELEKTRONICZNEGO

§ 8

1. Za pośrednictwem Formularza elektronicznego, Użytkownik w ramach swoich ubezpieczeń może złożyć następujące Dyspozycje:
 - 1) wypłata Wartości Wykupu (całkowitego lub częściowego),
 - 2) wypłata z tytułu Dożycia przez Ubezpieczonego ostatniego dnia Okresu ubezpieczenia.
2. Każda złożona Dyspozycja wymaga jej Autoryzacji za pomocą Usługi mojejD.
3. Złożenie Dyspozycji możliwe jest tylko w przypadku pozytywnego wyniku Autoryzacji.
4. W celu zachowania potwierdzenia złożenia Dyspozycji należy pobrać wydruk Dyspozycji (plik PDF), dostępny w Formularzu elektronicznym. Po wyjściu z Formularza elektronicznego wydruk złożonej Dyspozycji nie będzie możliwy do pobrania.
5. Dyspozycja, dla której Autoryzacja zakończyła się wynikiem pozytywnym, będzie widoczna na koncie Użytkownika w Serwisie internetowym, pod warunkiem posiadania przez Użytkownika aktywnego konta w Serwisie internetowym.
6. Przekazanie Dyspozycji do realizacji nie jest równoznaczne z jej wykonaniem. Wykonanie Dyspozycji złożonej przez

Użytkownika następuje zgodnie z postanowieniami odpowiednich Warunków ubezpieczenia.

BEZPIECZEŃSTWO

§ 9

1. Wszystkie dane przekazywane za pośrednictwem Formularza elektronicznego 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 Formularza elektronicznego opiera się na spełnianiu dobrych praktyk związanych z bezpieczeństwem.
3. Dostęp do Formularza elektronicznego jest możliwy tylko po uwierzytelnieniu Użytkownika. Przed zalogowaniem do usługi składania dyspozycji z tytułu Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza elektronicznego wymagana jest weryfikacja tożsamości Użytkownika w ramach Usługi mojejD. Użytkownik będzie wskazywał bank, z którym chce potwierdzić swoją tożsamość, klikając na właściwą ikonę, a następnie zostanie przekierowany na stronę banku, gdzie wprowadzi swój login i hasło.
4. Jeżeli weryfikacja tożsamości zakończyła się wynikiem negatywnym, Użytkownikowi zostanie wyświetlony komunikat.
5. W Formularzu elektronicznym stosowany jest protokół https, dzięki czemu żadne dane nie są transmitowane jawnie. Usługa posiada certyfikat wystawiony przez DigiCert Inc.
6. Sesja Użytkownika wygasa po 25 minutach braku aktywności.
7. Z usługi składania dyspozycji z tytułu Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza elektronicznego należy korzystać za pośrednictwem dostępu do Internetu, którego dostawca zapewnia poufność transmisji. Po zalogowaniu się do Formularza elektronicznego, nie należy pozostawiać komputera, dopóki nie zakończy się pracy i nie wyloguje z aplikacji.
8. W przeglądarce internetowej należy regularnie usuwać pliki tymczasowe.
9. Przed zalogowaniem należy sprawdzić poprawności komunikacji klikając ikonę kłódki w wierszu adresu wyświetlającego wystawcę certyfikatu. Nie należy lekceważyć komunikatów o błędnym lub nieaktualnym certyfikacie. W takim przypadku nie należy logować się do Formularza elektronicznego, o problemie należy powiadomić Towarzystwo Ubezpieczeń najlepiej za pośrednictwem Infolinii TU.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 10

1. 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 razie otrzymania przez Towarzystwo Ubezpieczeń wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika, Towarzystwo Ubezpieczeń może zablokować dostęp do tych danych, ponadto nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku zablokowania dostępu do danych

- o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych Towarzystwo Ubezpieczeń zawiadomi Użytkownika o zamiarze zablokowania dostępu do danych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Towarzystwo Ubezpieczeń ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
2. W przypadku, w którym Dyspozycja wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i niewprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia Dyspozycji przez Użytkownika w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
 3. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do usługi składania dyspozycji z tytułu Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Formularza elektronicznego z przyczyn, na które Towarzystwo Ubezpieczeń nie miało wpływu pomimo dochowania należytej staranności, w szczególności z powodu:
 - 1) Działania siły wyższej;
 - 2) Wydania aktów władzy państwowej mogących mieć wpływ na świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - 3) Względów bezpieczeństwa.
 4. Z przyczyn wskazanych w ust. 3 Towarzystwo Ubezpieczeń, ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Usługi na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Usługi, o którym mowa powyżej, chyba że szkoda z tego tytułu wynika z winy Towarzystwa Ubezpieczeń.
 5. Towarzystwo Ubezpieczeń ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Usługi na okres konieczny do wykonania niezbędnych prac konserwacyjnych lub prac związanych z rozwojem oprogramowania. Informacje o planowanych pracach będą zamieszczane niezwłocznie na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Usługi, z powodu wskazanego w niniejszym ustępie.
 6. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub Towarzystwa Ubezpieczeń, Towarzystwo Ubezpieczeń ma prawo zablokować dostęp do Usługi na czas określony, o czym Towarzystwo Ubezpieczeń niezwłocznie poinformuje Użytkownika.
 7. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa, Towarzystwo Ubezpieczeń nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Usługą lub jej użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez Użytkownika w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie spowodowanych przez wirus komputerowy, awarię linii lub systemu teleinformatycznego, za wyjątkiem sytuacji w której szkoda wynika z winy umyślnej Towarzystwa Ubezpieczeń.

8. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem przez Użytkownika z Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem.
9. Użytkownik jest zobowiązany do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację i weryfikację. Wszelkie informacje umożliwiające identyfikację lub weryfikację Użytkownika powinny być przechowywane w sposób bezpieczny, w szczególności chronione przed przejęciem lub odczytem.
10. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika osobom nieupoważnionym danych umożliwiających identyfikację lub weryfikację.

REKLAMACJE

§ 11

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 info@openlife.pl lub przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń (www.openlife.pl) lub za pośrednictwem Serwisu Internetowego (wyłącznie Klienci posiadający dostęp do Serwisu Internetowego);
 - 3) ustnie: telefonicznie pod numerem Infolinii TU albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń.
2. Zmiana danych teleadresowych Towarzystwa Ubezpieczeń nie wymaga zmiany Regulaminu. Aktualne dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej www.openlife.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać niezbędny do jej rozpatrzenia zakres danych tj.: imię i nazwisko, adres oraz nr numer Certyfikatu/Polisy Klienta.
4. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Towarzystwo Ubezpieczeń.
5. Towarzystwo Ubezpieczeń na żądanie Klienta potwierdza fakt złożenia Reklamacji.
6. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub na życzenie Klienta może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.
7. 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.
8. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni Towarzystwo Ubezpieczeń przekazuje Klientowi 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.
9. Niezależnie od powyższego trybu Klientowi 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/>.
10. Niezależnie od powyższego trybu Klientowi, który jest konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.
11. Towarzystwo Ubezpieczeń podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wynikać z usług objętych Regulaminem jest sąd właściwy dla siedziby Towarzystwa Ubezpieczeń lub miejsca zamieszkania Użytkownika.
3. Towarzystwo Ubezpieczeń przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmiot rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
4. Towarzystwo Ubezpieczeń zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, na zasadach określonych poniżej.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, zostanie on udostępniony Użytkownika poprzez umieszczenie nowego Regulaminu na stronie Formularza elektronicznego, który jest każdorazowo akceptowany przez Użytkownika przed skorzystaniem z Formularza elektronicznego.
6. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem, a Warunkami ubezpieczenia, pierwszeństwo mają zapisy Warunków ubezpieczenia.
7. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. z dnia 04.12.2025 r. i wchodzi w życie z dniem 15.12.2025 r.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

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.

POLITYKA PRYWATNOŚCI DLA UŻYTKOWNIKÓW FORMULARZA ELEKTRONICZNEGO

1. ADMINISTRATOR DANYCH

Administratorem danych osobowych jest Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (kod: 00-854), al. Jana Pawła II 25. Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez: formularz kontaktowy pod adresem: <https://new.openlife.pl/kontakt/>, adres email: info@openlife.pl, telefonicznie pod numerem: 801 222 333 od poniedziałku do piątku w dni powszednie w godzinach 9:00 – 16:00 lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

2. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

U Administratora wyznaczony jest Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem można skontaktować się mailowo poprzez kontakt na adres: iod@openlife.pl lub przysyłając pismo na adres: Inspektor Ochrony Danych Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna, al. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa.

3. CELE PRZETWARZANIA, PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA I PRAWNIE UZASADNIONE INTERESY REALIZOWANE PRZEZ ADMINISTRATORA DANYCH

Towarzystwo Ubezpieczeń będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, w celu:

- zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, zapewnienie Użytkownikowi dostępu do Formularza elektronicznego, zapewnienie korzystania z funkcjonalności Formularza elektronicznego Administratora danych określonych w Regulaminie – podstawą prawną przetwarzania jest konieczność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy;
- zawarcia i wykonywania umowy ubezpieczenia na życie – podstawą prawną przetwarzania jest wypełnienie przez Administratora danych obowiązków wynikających z przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, lub konieczność do wykonania umowy, której stroną jest osoba której dane dotyczą lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą;
- wypełnienia przez Administratora danych obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – podstawą prawną przetwarzania jest konieczność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- wypełnienia przez Administratora danych obowiązków związanych z raportowaniem FATCA/CRS – podstawą

prawną przetwarzania jest konieczność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów o wypełnianiu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowej z innymi państwami;

- marketingu produktów własnych Administratora – podstawą prawną przetwarzania jest konieczność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w przypadku osób będących stroną umowy ubezpieczenia na życie na moment wykonywania czynności marketingu bezpośredniego;
- na potrzeby profilowania w celu marketingu produktów własnych dla określenia preferencji lub potrzeb w zakresie umów ubezpieczeń na życie i przedstawienia odpowiedniej oferty w oparciu o profilowanie – podstawą prawną przetwarzania jest Pani/Pana zgoda;
- ewentualnego podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania jest konieczność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość zapobiegania i ścigania przestępstw popełnianych na szkodę Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.;
- Ewentualnego dochodzenia roszczeń związanych z zawartą z Panem/Panią umową ubezpieczenia na życie – podstawą prawną przetwarzania jest konieczność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.

4. ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy, organy Administracji państwowej na podstawie i w granicach obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek udostępnienia danych, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Szef Krajowej Administracji Skarbowej. Pani/Pana dane osobowe mogą być również udostępnione podmiotom przetwarzającym te dane na zlecenie Administratora danych, w szczególności agentom ubezpieczeniowym obsługującym Pani/Pana umowę ubezpieczenia, brokerom, dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji dokumentów, kancelariom prawnym świadczącym usługi prawne na rzecz Administratora danych, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem danych w sposób zgodny z poleceniami Administratora.

5. PRZEKAZYWANIE DANYCH DO PAŃSTWA LUB ORGANIZACJI MIĘDZYNARODOWEJ

Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

6. PRZECHOWYWANIE DANYCH OSOBOWYCH

Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, umowy ubezpieczenia na życie lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia, obowiązku przechowywania wynikającego z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, przepisów o wypełnianiu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowych z innymi państwami. W przypadku złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, administrator przestanie wcześniej przetwarzać Pani/Pana dane osobowe przetwarzane dla tych celów, chyba że wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń.

7. PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ

Przysługuje Pani/Panu prawo żądania od Administratora danych dostępu do swoich danych osobowych, oraz ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Administratora lub przez stronę trzecią, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania. W zakresie, w jakim Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, umowy ubezpieczenia lub przetwarzania na podstawie zgody a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany - przysługuje Pani/Panu prawo żądania od Administratora przeniesienia swoich danych osobowych. Realizacja tego prawa polega na możliwości żądania przekazania przez Administratora Pani/Panu swoich danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu Administratorowi danych. Ma Pani/Pan również prawo żądania od Administratora przesłania swoich danych osobowych bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany w punkcie 1 i 2 powyżej.

8. PRAWO DO WYCOFANIA ZGODY

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody w każdym czasie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody do czasu jej wycofania. W celu wycofania zgody należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany powyżej.

9. PRAWO DO WNIESIENIA SKARGI DO ORGANU NADZORCZEGO

Ponadto przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

10. DOBROWOLNOŚĆ LUB OBOWIĄZEK PODANIA DANYCH I ICH KONSEKWENCJE

Podanie danych osobowych, w związku z zawieraniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub umową ubezpieczenia na życie, jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na życie. W przypadku niepodania danych osobowych w zakresie wskazanym w Formularzu elektronicznym lub we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia, zgodnie z zapisami OWU, nie może dojść odpowiednio do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub umowy ubezpieczenia na życie i objęcia ochroną ubezpieczeniową przez Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie SA. Podanie danych osobowych na potrzeby profilowania w celu marketingu produktów własnych dla określenia preferencji lub potrzeb w zakresie umów ubezpieczeń na życie i przedstawienia odpowiedniej oferty w oparciu o profilowanie oraz zgody na kontakt w celach marketingowych drogą elektroniczną bądź poprzez telefoniczne połączenia głosowe lub sms są dobrowolne i niezależne od zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia na życie.