

**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUGI ZGŁASZANIA ROSZCZEŃ
Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA
ZA POŚREDNICTWEM PORTALU INTERNETOWEGO
OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.**



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI ZGŁASZANIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU UMOWY UBEZPIECZENIA ZA POŚREDNICTWEM PORTALU INTERNETOWEGO 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 zgłaszania roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Portalu internetowego (dalej: „Regulamin”).
2. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem Portalu internetowego do obsługi roszczeń, warunki ich świadczenia, warunki identyfikacji Klienta, warunki techniczne ich świadczenia, a także warunki zgłaszania roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie zawartych pomiędzy ubezpieczającym a Towarzystwem Ubezpieczeń za pośrednictwem Portalu internetowego oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Użytkownik może korzystać z Portalu internetowego jedynie po zaakceptowaniu Regulaminu.
4. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie 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) **Adres e-mail** – wskazany przez Użytkownika w Portalu Internetowym 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** – osoba fizyczna - będąca ubezpieczonym, uprawnionym lub uposażonym, uprawnionym do świadczenia z tytułu zgonu, choroby lub nieszczęśliwego wypadku – zgodnie z odpowiednimi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia lub Warunkami Ubezpieczenia (ubezpieczenia grupowe);
 - 4) **Ogólne Warunki Ubezpieczenia lub Warunki Ubezpieczenia** – ogólne warunki ubezpieczenia określające prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia, stanowiącego integralną część zawieranej Umowy ubezpieczenia;
- 5) **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;
- 6) **Polityka prywatności** – zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz przechowywania i ochrony informacji obowiązujące w Towarzystwie Ubezpieczeń, <https://www.openlife.pl/rodo/polityka-prywatnosci/>;
- 7) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa Ubezpieczeń przez Użytkownika, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usługi obsługi zgłaszanych roszczeń świadczonej za pośrednictwem Portalu internetowego;
- 8) **Portal internetowy** – zorganizowana przez Towarzystwo Ubezpieczeń platforma informatyczno – informacyjna, dostępna pod adresem <https://e-roszczenia.openlife.pl>, umożliwiająca Użytkownikom zgłaszanie roszczeń;
- 9) **Roszczenie** – prawo ubezpieczonego, uposażonego lub innego uprawnionego do zgłoszenia roszczenia o wypłatę świadczenia określonego w umowie ubezpieczenia na życie zawartej przez Ubezpieczającego z Towarzystwem Ubezpieczeń z tytułu zdarzenia ubezpieczeniowego, objętego ochroną w ramach tej umowy;
- 10) **Towarzystwo Ubezpieczeń** – Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Al. Jana Pawła II 25, 00-854 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.;
- 11) **Przepisy o ochronie danych osobowych** – obowiązujące przepisy z zakresu ochrony danych osobowych, a w szczególności rozporządzenie Parlamentu Europej-

- skiego 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;
- 12) **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
 - 13) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 14) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - 15) **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym także Klient, która chce lub korzysta z Portalu internetowego w zakresie Usług;
 - 16) **Usługa** – umożliwienie Ubezpieczonemu, Uposażonemu lub Uprawnionemu zgłaszania Roszczeń, przekazywania odpowiednich dokumentów dot. Roszczeń oraz identyfikacji i weryfikacji Użytkownika za pośrednictwem Portalu Internetowego;
 - 17) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawarła z Towarzystwem Ubezpieczeń Umowę ubezpieczenia na życie;
 - 18) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, której życie lub zdrowie jest przedmiotem ochrony ubezpieczeniowej. Ubezpieczony może być jednocześnie Ubezpieczającym;
 - 19) **Uprawniony** – osoba fizyczna uprawniona do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego w przypadku zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego z tytułu ryzyka zgonu, choroby lub nieszczęśliwego wypadku, zgodnie z WU/OWU, również spadkobierca, zgodnie z przepisami Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
 - 20) **Uposażony** - osoba fizyczna wskazana jako uprawniona do otrzymania Świadczenia ubezpieczeniowego z tytułu śmierci Ubezpieczonego;
 - 21) **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia na życie zawarta z Towarzystwem Ubezpieczeń;
 - 22) **Adres do doręczeń elektronicznych** – adres elektroniczny, o którym mowa w art.2 pkt 1 ustawy z 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513 ze zm.), podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług. To elektroniczny system wymiany korespondencji, odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru.
2. Użytkownik przed skorzystaniem z Portalu internetowego oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i go akceptuje oraz wyraża zgodę na korzystanie z Portalu internetowego i otrzymywanie Korespondencji, na podany przez Użytkownika Adres e-mail.
 3. 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.

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, Microsoft Edge, która umożliwi 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 <https://e-rozszczenia.openlife.pl>.

WARUNKI KORZYSTANIA Z PORTALU INTERNETOWEGO

§ 5

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług jest:
 - 1) zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu przez Klienta;
 - 2) złożenie żądania wykonania w całości Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną przed upływem terminu na odstąpienie od umowy;
 - 3) posiadanie przez Klienta aktualnego Adresu e-mail, do którego nie mają dostępu osoby trzecie.
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 jego identyfikację i weryfikację oraz prawdziwych, prawdziwych i kompletnych danych dot. Roszczenia i zdarzenia ubezpieczenio-

PORTAL INTERNETOWY

§ 3

1. Towarzystwo Ubezpieczeń świadczy usługi polegające na przyjmowaniu Roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu internetowego.

wego którego dotyczy Roszczenie, a także innych danych niezbędnych do prawidłowego wykonania Usługi przez Towarzystwo ubezpieczeń.

4. Użytkownik 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 nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika osobom nieupoważnionym danych umożliwiających identyfikację lub weryfikację.
6. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi 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

§ 6

1. Przed skorzystaniem z Usług Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i akceptacji treści Regulaminu. 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.
2. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana jest między Użytkownikiem a Towarzystwem Ubezpieczeń każdorazowo z chwilą podania adresu e-mail i wysłania wiadomości autoryzacyjnej przez Towarzystwo Ubezpieczeń oraz złożeniu oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Regulaminu.
3. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z Usług 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 korzystania z Usługi w Portalu internetowym.
5. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranej przez Towarzystwo Ubezpieczeń z Użytkownikiem umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną.
6. Towarzystwo Ubezpieczeń, przed zawarciem umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną udostępnia Użytkownikowi w sposób nieodpłatny Regulamin, stanowiący integralną część przedmiotowej umowy. Regulamin udostępniany jest w formie pliku PDF w autoryzacyjnej wiadomości mailowej w celu umożliwienia Użytkownikowi pozyskania, odtworzenia i utrwalenia treści Regulaminu.
7. Aktualny Regulamin udostępniony jest również w formie pliku PDF w zakładce „dodatkowe dokumenty” w Portalu Internetowym.

BEZPIECZEŃSTWO

§ 7

1. Wszystkie dane przekazywane za pośrednictwem Portalu internetowego objęte są tajemnicą ubezpieczeniową okre-

śloną 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. Portal internetowy posiada certyfikat wystawiony przez Certum 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 1 godzinie w zależności, które nastąpiło pierwsze.
6. Sesja Użytkownika wygasa po 2 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 poprawność komunikacji klikając, ikonę kłódki w wierszu adresu wyświetlającego 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

§ 8

1. 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 Ubezpieczeń.
2. 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.

3. Użytkownik odpowiada na zasadach ogólnych za fałszywe oświadczenia składane za pośrednictwem Portalu Internetowego, przekazywanie dokumentów nieaktualnych, podrobionych z spreparowanych, podanie numeru konta bankowego osoby trzeciej do wypłaty Roszczenia.

IDENTYFIKACJA I WERYFIKACJA UŻYTKOWNIKA. ZASADY PRZECIWDZIAŁANIA PRANIU PIENIĘDZY ORAZ FINANSOWANIA TERRORYZMU.

§ 9

1. Warunkiem udzielenia Informacji oraz zarejestrowania Roszczenia składanego za pośrednictwem Portalu internetowego jest pozytywny wynik procesu Identyfikacji Klienta.
2. Identyfikacja Klienta polega na ustaleniu oraz potwierdzeniu przez Towarzystwo Ubezpieczeń na potrzeby realizacji Usługi czy osoba korzystająca z Portalu internetowego jest Klientem. Identyfikacja dokonywana jest poprzez uzyskanie od Klienta informacji o imieniu i nazwisku, numerze PESEL lub dacie urodzenia (w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL). Towarzystwo Ubezpieczeń porównuje uzyskane informacje z danymi zapisanymi w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń. Identyfikację uważa się za pozytywną, jeśli zostanie stwierdzona zgodność danych podanych Użytkownika z danymi zapisanymi w Systemie Towarzystwa Ubezpieczeń w ramach Umowy ubezpieczenia.
3. Identyfikacja Klienta na potrzeby realizacji Usługi wymaga przesłania przez Klienta zdjęcia lub skanu aktualnego dokumentu potwierdzającego tożsamość poprzez Portal Internetowy.
4. Identyfikacji klienta można dokonać również za pośrednictwem banku poprzez wybór platformy mojeID bądź aplikacji mObywatel. Dokonując identyfikacji Klienta przez mojeID lub aplikację mObywatel nie ma konieczności dosyłania dokumentu potwierdzającego tożsamość. Dla każdego zdarzenia ubezpieczeniowego w procesie zgłaszania roszczenia prezentowana jest lista dokumentów jakie należy dołączyć do zgłaszanego roszczenia. Ponadto w zależności od rodzaju zdarzenia ubezpieczeniowego konieczne jest podanie dodatkowych danych tj. daty zdarzenia ubezpieczeniowego oraz jego opisu.
5. Klient wybierając możliwość weryfikacji tożsamości przy użyciu aplikacji mObywatel wyraża zgodę na udostępnienie danych osobowych niezbędnych do Identyfikacji Klienta Towarzystwu Ubezpieczeń na potrzeby stosowania środków bezpieczeństwa finansowego w związku z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.
6. Weryfikacja polega na sprawdzeniu danych podanych przez klienta oraz danych z załączonej dokumentacji. W przypadku braku negatywnej weryfikacji klient informowany jest stosowną wiadomością.
7. Wypłaty z tytułu Roszczenia zgłoszonego za pośrednictwem Portalu internetowego mogą zostać dokonane wyłącznie na konto bankowe Użytkownika będącego Ubezpieczonym, Uprawnionym lub Uposażonym z umowy ubezpieczenia. Nie istnieje możliwość wypłaty na rzecz osoby prawnej.
8. W Roszczeniu zgłoszonym za pośrednictwem Portalu internetowego Użytkownik jest obowiązany do wskazania swojego rachunku bankowego do wypłaty Roszczenia. Towarzystwo ubezpieczeń nie wykona Usługi w przypadku braku podania rachunku bankowego do wypłaty roszczenia.

9. W przypadku niedostępności Portalu Internetowego Towarzystwo Ubezpieczeń informuje o braku możliwości realizacji Usług wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji lub złożenia Roszczenia. Nie ogranicza to prawa Ubezpieczonego, Uposażonego ani Uprawnionego do zgłoszenia Roszczenia za pośrednictwem innych kanałów komunikacji z Towarzystwem ubezpieczeń.
10. Roszczenia składane przez Użytkowników za pośrednictwem Portalu internetowego są przyjmowane i realizowane w terminach i na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub Warunkach Ubezpieczenia (ubezpieczenia grupowe).

OPIS USŁUGI ŚWIADCZONEJ PRZEZ TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ

§ 10

1. W celu dokonania zgłoszenia Roszczenia Klient musi wejść na stronę: www.openlife.pl w zakładkę Zgłoszenie roszczenia/Przez Internet/Zgłoś roszczenie.
2. W kolejnym kroku Klient podaje adres e-mail zapoznaje się i akceptuje niniejszy Regulamin. Po akceptacji Regulaminu na podany adres e-mail przesyłana jest wiadomość z kodem autoryzacyjnym.
3. Po wpisaniu kodu autoryzacyjnego i zaakceptowaniu reCAPTCHA Klient przechodzi do zakładki z wyborem typu zdarzenia ubezpieczeniowego.
4. Klient wybiera typ zdarzenia ubezpieczeniowego z tytułu, którego zamierza zgłosić Roszczenie za pośrednictwem Portalu Internetowego:
 - 1) Urodzenie - dotyczy wszystkich zdarzeń ubezpieczeniowych związanych z Dzieckiem;
 - 2) Zdrowie - dotyczy zdarzeń ubezpieczeniowych związanych ze zdrowiem np. Pobyt w Szpitalu, Operacja chirurgiczna;
 - 3) Śmierć - dotyczy zdarzeń ubezpieczeniowych związanych ze śmiercią Ubezpieczonego lub śmiercią członka rodziny Ubezpieczonego np. Śmierć Rodzica, Śmierć Teścia, Śmierć Małżonka.
5. Po wyborze odpowiedniego typu oraz rodzaju zdarzenia ubezpieczeniowego należy określić kogo dotyczy zdarzenie ubezpieczeniowe np. Ubezpieczonego, Rodzica, Dziecka w zależności od wybranego rodzaju zdarzenia ubezpieczeniowego.
6. W kolejnym kroku następuje wybór przyczyny zdarzenia ubezpieczeniowego np. choroba, wypadek lub od razu wybór osoby zgłaszającej np. Ubezpieczony, Uposażony.
7. W kolejnym oknie prezentowana jest lista dokumentów koniecznych do załączenia w dalszym procesie. Ponadto na tym etapie można dokonać wyboru weryfikacji tożsamości Klienta poprzez wybór Identyfikacji za pośrednictwem banku poprzez wybór platformy mojeID bądź aplikacji mObywatel.
8. Po przejściu dalej pojawia się zakładka ze szczegółami zdarzenia ubezpieczeniowego. Na tej zakładce konieczne jest podanie danych związane z wcześniejszymi wyborami (np. podanie daty zdarzenia ubezpieczeniowego oraz jego opisu) oraz konieczne jest:
 - 1) Wybranie sposobu wypłaty świadczenia;
 - 2) Wpisanie numeru rachunku bankowego - jeśli wcześniej został wybrany: przelew;

- 3) Wybranie właściciela rachunku lub odbiorcy przekazu;
 - 4) Zaznaczenie rezydencji podatkowej;
 - 5) Podanie aktualnego adresu zamieszkania właściciela rachunku bankowego;
 - 6) Podanie adresu przekazu pocztowego w przypadku wyboru sposobu wypłaty świadczenia: przekaz pocztowy;
 - 7) Złożenie oświadczenia o statusie PEP.
9. W kolejnym kroku pojawia się lista wymaganych dokumentów, które należy załączyć. Pliki mogą zostać załączone w akceptowalnych przez Portal Internetowy formatach. Po załączeniu wszystkich dokumentów i zakończeniu dokonywanego Zgłoszenia Towarzystwo Ubezpieczeń na wskazany adres e-mail Klienta wysyła wiadomość potwierdzającą dokonanie Zgłoszenia Roszczenia.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 11

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-854), Al. Jana Pawła II 25 („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. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa.
3. Towarzystwo Ubezpieczeń będzie przetwarzać 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. Prawnem 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 zwalczaniu przestępstw ubezpieczeniowych popełnianych na szkodę Administratora (dane osobowe pochodzące ze skądów 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. 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. Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
6. 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.
7. 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.
8. 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).

9. 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 Roszczenia i lub reklamacji drogą telefoniczną, w konsekwencji odpowiednio jej przyjęcia lub rozpatrzenia.
10. 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.
11. W przypadku przekazania w ramach Portalu Internetowego Towarzystwu Ubezpieczeń danych osób trzecich, w tym uposażonych lub pełnomocników, Użytkownik zobowiązuje się do przekazania tym osobom informacji oraz klauzuli informacyjnej zawartej w niniejszym Regulaminie, który znajduje się również na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń www.openlife.pl w sekcji Dokumenty do pobrania/Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną (<https://www.openlife.pl/dokumenty-do-pobrania/regulaminu-swiadczenia-uslug-droga-elektroniczna/>).

REKLAMACJE

§ 12

1. Reklamacje dotyczące świadczonych Usług mogą być zgłaszane:
 - a) na piśmie - w postaci papierowej:
 - a. osobiście w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń albo
 - b. wysłana przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe) na adres Towarzystwa Ubezpieczeń, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;
 - b) na piśmie - w postaci elektronicznej:
 - a. z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres info@openlife.pl lub roszczenia@openlife.pl albo
 - b. przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń (www.openlife.pl) albo
 - c. za pośrednictwem Serwisu Internetowego (włącznie Klienci posiadający dostęp do Serwisu Internetowego) albo
 - d. na Adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa Ubezpieczeń: AE:PL-34215-61179-ATJIC-18

c) ustnie:

- a. telefonicznie pod numerem Infolinii albo
 - b. osobiście do formularza reklamacyjnego podczas wizyty w 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, numer Roszczenia.
 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 Towarzystwo Ubezpieczeń udziela na piśmie:
 - 1) w postaci papierowej – jeśli Reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, na adres korespondencyjny Klienta (zapisany w systemach TU albo wskazany w Reklamacji do udzielenia odpowiedzi), chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej, wówczas odpowiedź jest udzielana zgodnie z pkt 2;
 - 2) w postaci elektronicznej – jeśli Reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej, wówczas odpowiedź jest udzielana zgodnie z pkt 1.
 - 3) w przypadku, o którym mowa w pkt 2, odpowiedź jest udzielana:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, przy czym:
 1. jeśli Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta zapisanego w systemach TU – odpowiedź udzielana jest zwrotnie na ten sam adres e-mail (załącznik z odpowiedzią na Reklamację należy zaszyfrować numerem PESEL Klienta albo datą urodzenia Klienta w przypadku braku numeru PESEL);
 2. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem Serwisu Internetowego – odpowiedź udzielana jest na adres e-mail wskazany w złożonej Reklamacji (załącznik z odpowiedzią na Reklamację należy zaszyfrować numerem PESEL Klienta albo datą urodzenia Klienta w przypadku braku numeru PESEL);
 3. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem formularza na stronie internetowej TU i adres e-mail Klienta wskazany w Reklamacji jest niezgodny z adresem e-mail Klienta zapisanym w systemach TU lub Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta, który nie jest zapisany w systemach TU (tzw. niezidentyfikowany adres e-mail) oraz:

- jeśli w systemach TU zapisany jest numer telefonu komórkowego Klienta odpowiedź udzielana jest:
 - » na adres e-mail wskazany w formularzu albo zwrótnie na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja;
 - » załącznik do wiadomości e-mail z odpowiedzią na Reklamację szyfrowany jest jednorazowym hasłem, które należy niezwłocznie po wysłaniu odpowiedzi wysłać wiadomością sms na numer telefonu komórkowego Klienta zapisany w systemach TU (w treści wiadomości sms należy wskazać sygnaturę sprawy);
 - jeśli w systemach TU brak zapisanego numeru telefonu komórkowego Klienta, TU wysłała do Klienta zwrótnie na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja następujące informacje:
 - » informację, że Reklamacja wpłynęła z adresu e-mail, który nie jest zawarty w danych Klienta zapisanych w systemach TU i w związku z tym, ze względów bezpieczeństwa i ochrony danych Klienta, odpowiedź na Reklamację nie może zostać udzielona na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja oraz
 - » prośbę o złożenie, w terminie 7 dni roboczych od wysłania niniejszej wiadomości, dyspozycji aktualizacji adresu e-mail zapisanego w systemach TU albo o wysłanie informacji zwrotnej do TU dotyczącej zmiany sposobu udzielenia odpowiedzi na przesłaną Reklamację i wskazanie formy innej odpowiedzi:
 - na postać papierową wysłaną na aktualny adres korespondencyjny zapisany w systemach TU albo
 - na postać elektroniczną wysłaną na aktualny adres e-mail zapisany w systemach TU (jeśli został wcześniej wskazany) oraz
 - » informację, że w przypadku braku aktualizacji danych przez Klienta lub braku wskazania innej formy udzielenia odpowiedzi (nie później niż przed dniem wysłania odpowiedzi na Reklamację) - odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona na piśmie w postaci papierowej i wysłana na adres korespondencyjny Klienta wskazany w systemach TU.
4. Uwaga: w treści wiadomości e-mail do Klienta podawana jest sygnatura sprawy natomiast dane osobowe oraz inne objęte tajemnicą ubezpieczeniową dołączane są w formie zaszyfrowanego załącznika.
- b) w postaci elektronicznej na Adres do doręczeń elektronicznych Klienta wpisany do bazy adresów elektronicznych, w przypadku gdy Reklamacja została wysłana na Adres do doręczeń elektronicznych TU;
- 4) jeśli Reklamacja została złożona ustnie odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej albo elektronicznej zgodnie z wnioskiem Klienta. Pracownik Infolinii przyjmując Reklamację każdorazowo uzyskuje od Klienta informację o sposobie udzielenia odpowiedzi na Reklamację.
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 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 konsumenta.
10. Towarzystwo Ubezpieczeń podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
11. Konsument zawierający umowę na odległość ma prawo skorzystać z europejskiej platformy rozstrzygnięcia sporów za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Platforma ODR).
12. Platforma ODR ma na celu ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie 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

§ 13

1. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, stosuje się odpowiednie postanowienia OWU lub WU (ubezpieczenia grupowe), 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. Sądem 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 Umowy ubezpieczenia;
 - 2) dla miejsca zamieszkania spadkobiercy Ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
4. Sądem właściwym – w przypadku Użytkowników nie będących Klientami – jest sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej.
5. Towarzystwo Ubezpieczeń zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, na zasadach określonych poniżej.
6. W przypadku zmiany Regulaminu, zostanie on udostępniony Użytkownikowi poprzez umieszczenie zmienionego Regulaminu na stronach Portalu internetowego.
7. 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.
8. Portal internetowy automatycznie wyświetli informację oraz prośbę o akceptację zmienionego Regulaminu.
9. Zmiana danych teleadresowych Towarzystwa Ubezpieczeń nie wymaga zmiany Regulaminu. Aktualne dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej www.openlife.pl.
10. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. z dnia 13.02.2026 r. i wchodzi w życie z dniem 13.02.2026 r.