

REGULAMIN ŚWIADCZENIA

PRZEZ

OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.

**USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII ORAZ
ZA POMOCĄ INNYCH ŚRODKÓW
POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ**



REGULAMIN ŚWIADCZENIA PRZEZ OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A. USŁUG ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII ORAZ ZA POMOCĄ INNYCH ŚRODKÓW POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ

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 oraz za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
2. Regulamin określa zasady, zakres i warunki uzyskiwania informacji lub składania Dyspozycji do ubezpieczenia za pośrednictwem następujących środków porozumiewania się na odległość: telefonu, poczty elektronicznej lub formularza kontaktowego oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin udostępniany jest przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną nieodpłatnie w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń oraz na stronie www.openlife.pl w formie pliku PDF w celu umożliwienia Użytkownikowi pozyskania, odtworzenia i utrwalenia treści Regulaminu. Na każde żądanie Użytkownika Regulamin zostanie przekazany także w trakcie trwania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.
4. Towarzystwo Ubezpieczeń 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.

DEFINICJE

§ 2

1. W Regulaminie podanym poniżej terminom nadano następujące znaczenie:
 - 1) **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 jednoznaczny identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług. To elektroniczny system wymiany korespondencji, odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru.
 - 2) **Dyspozycje** – zlecenia, które mogą zostać złożone przez Klienta za pośrednictwem Infolinii, w sposób szczegółowo opisany w §5 Regulaminu, w związku z umową ubezpieczenia zawartą z Towarzystwem Ubezpieczeń;

- 3) **Formularz kontaktowy** – formularz znajdujący się na Stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń w zakładce „Kontakt”, za pomocą którego Użytkownik może wysłać wiadomość na adres poczty elektronicznej Towarzystwa Ubezpieczeń;
- 4) **Identyfikacja** – ustalenie, czy osoba kontaktująca się z Towarzystwem Ubezpieczeń jest jego Klientem. Pracownik TU przeprowadza identyfikację Klienta posiadającego ubezpieczenie poprzez uzyskanie informacji o imieniu i nazwisku, numerze PESEL lub numerze ubezpieczenia;
- 5) **Infolinia** – serwis telefoniczny Towarzystwa Ubezpieczeń dla Użytkowników dostępny pod nr 801 222 333 w godzinach dostępności Infolinii. Informacja o czasie dostępności Infolinii jest prezentowana na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń;
- 6) **Klient** – Ubezpieczający lub Ubezpieczony w umowie ubezpieczenia zawartej z Towarzystwem Ubezpieczeń;
- 7) **Kodeks cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.;
- 8) **Pracownik TU** – pracownik Towarzystwa Ubezpieczeń lub inna osoba uprawniona przez Towarzystwo Ubezpieczeń do świadczenia Usług na podstawie Regulaminu;
- 9) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem Infolinii oraz innych środków porozumiewania się na odległość;
- 10) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa Ubezpieczeń przez Użytkownika, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo Ubezpieczeń;
- 11) **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);
- 12) **Serwis internetowy** – zorganizowana przez Towarzystwo Ubezpieczeń platforma informatyczno – informacyjna, dostępna pod adresem <https://portal.openlife.pl/frontend/login.html> za pośrednictwem strony internetowej www.openlife.pl, umożliwiająca Klientom posiadającym niektóre ubezpieczenia z oferty Towarzystwa Ubezpieczeń na korzystanie z funkcjonalności udostępnionych w związku z realizacją umowy ubezpieczenia;
- 13) **Strona internetowa Towarzystwa Ubezpieczeń** – strona internetowa pod adresem: <https://www.openlife.pl>;
- 14) **Towarzystwo Ubezpieczeń** – Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warsza-

wie 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, zgodnie z załącznikiem do Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 27 września 2007 r.;

15) **Usługi** – następujące czynności związane z oferowaniem ubezpieczeń przez Towarzystwo Ubezpieczeń lub z obsługą zawartych umów ubezpieczenia:

- a) w przypadku korzystania z Infolinii – udzielanie ogólnych informacji dotyczących produktów ubezpieczeniowych, udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące oferty Towarzystwa Ubezpieczeń, udzielanie informacji lub odpowiedzi na pytania dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia, informowanie o zasadach postępowania w danej sprawie, wsparcie w ramach korzystania z Serwisu internetowego, przyjmowanie Reklamacji, przyjmowanie i realizacja Dyspozycji – na zasadach określonych w §5 Regulaminu,
- b) w przypadku korzystania z poczty elektronicznej lub Formularza kontaktowego - udzielanie ogólnych informacji dotyczących produktów ubezpieczeniowych, udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące oferty Towarzystwa Ubezpieczeń, udzielanie informacji lub odpowiedzi na pytania dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia, informowanie o zasadach postępowania w danej sprawie, wsparcie w ramach korzystania z Serwisu internetowego, przyjmowanie Reklamacji – na zasadach określonych w §6 Regulaminu.

Usługi nie obejmują czynności związanych z przyjmowaniem zgłoszeń dotyczących roszczeń z tytułu zdarzeń ubezpieczeniowych objętych ochroną w ramach umowy ubezpieczenia;

- 16) **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- 17) **Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
- 18) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 19) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 20) **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym także Klient, która korzysta z Infolinii lub kieruje do Towarzystwa Ubezpieczeń wiadomość pocztą elektroniczną na adres info@openlife.pl lub korzysta z Formularza kontaktowego, w celu skorzystania z Usługi;
- 21) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, która zawarła z Towarzystwem Ubezpieczeń umowę ubezpieczenia;

22) **Ubezpieczony** – osoba fizyczna, której życie lub zdrowie jest przedmiotem ochrony ubezpieczeniowej. Ubezpieczony może być jednocześnie Ubezpieczającym;

23) **Weryfikacja Klienta** – potwierdzenie przez Pracownika TU tożsamości Klienta na podstawie weryfikacji imienia i nazwiska, numeru PESEL lub daty urodzenia, adresu korespondencyjnego lub innych informacji dotyczących Klienta i umowy ubezpieczenia poprzez ich porównanie z danymi zapisanymi w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń. W wybranych przypadkach, np. w procesie złożenia Dyspozycji, weryfikacja może odbywać się także poprzez oddzwonienie na numer telefonu/odpisanie na adres poczty elektronicznej Klienta, jaki wskazał do kontaktu i który jest zarejestrowany w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń, poprzez odsłuchanie rozmowy i jej akceptację przez upoważnionego pracownika Towarzystwa Ubezpieczeń, jak również poprzez pozyskanie skanów dokumentów tożsamości (np. dowód osobisty lub paszport) lub innych dokumentów ze zdjęciem, wydanych przez organy administracji publicznej (np. prawo jazdy). Proces weryfikacji wykonywany jest zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Towarzystwa 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 lub Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (dalej: „WU” lub „OWU”) przekazanych Klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub przystąpieniem do ubezpieczenia.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I WYMAGANIA TECHNICZNE § 3

1. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług jest:

- 1) w przypadku korzystania z Infolinii:
 - a) posiadanie numeru telefonu stacjonarnego lub numeru komórkowego,
 - b) w przypadku realizacji niektórych Usług może powstać konieczność odebrania wiadomości SMS wysłanej na numer telefonu komórkowego z polskim numerem kierunkowym,
 - c) posiadanie komputera lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do Internetu w przypadku gdy Użytkownik nie dysponuje papierową wersją Regulaminu odebraną w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń;
- 2) w przypadku korzystania z poczty elektronicznej lub Formularza kontaktowego:
 - a) posiadanie komputera lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do Internetu,
 - b) posiadanie adresu e- mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej (e-maile),
 - c) dodatkowo w przypadku skorzystania z Formularza kontaktowego – spełnienie warunków i zasad ko-

- rzystania z Strony internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń opisanych w Regulaminie korzystania przez Użytkowników z Internetowego Serwisu Open Life umieszczonego na Stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń w zakładce "RODO".
2. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu lub oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych określonych w § 3, Towarzystwo Ubezpieczeń nie gwarantuje dostępu do Usług i prawidłowego świadczenia Usług.
 3. 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 lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w systemach teleinformatycznych Towarzystwa Ubezpieczeń, w tym szkodliwego oprogramowania mogącego mieć wpływ na dostępność, integralność lub poufność danych.
 4. Użytkownik zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych danych umożliwiających prawidłowe wykonanie Usługi.
 5. Klient jest zobowiązany do ochrony informacji umożliwiających jego Identyfikację lub Weryfikację. Wszelkie informacje umożliwiające Identyfikację lub Weryfikację Klienta powinny być przechowywane w sposób bezpieczny, w szczególności chronione przed przejściem lub odczytem.
 6. Towarzystwo Ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika osobom nieupoważnionym danych umożliwiających Identyfikację lub Weryfikację.
 7. 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

§ 4

1. Przed skorzystaniem z Usług Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią udostępnionego Regulaminu.
2. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawiera na jest między Użytkownikiem a Towarzystwem Ubezpieczeń bez konieczności składania odrębnych oświadczeń każdorazowo z chwilą:
 - 1) nawiązania połączenia telefonicznego z numerem Infolinii, albo
 - 2) wysłania wiadomości przez Formularz kontaktowy, albo
 - 3) wysłania wiadomości e-mail na adres info@openlife.pl w celu skorzystania z Usługi.
3. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawiera na jest na czas wykonywania Usług i rozwiązuje się z chwilą zakończenia korzystania z Usług (tj. z chwilą zakończenia rozmowy lub w przypadku składania Dyspozycji - z chwilą złożenia Dyspozycji po pozytywnym zakończeniu Weryfikacji Klienta w przypadku korzystania z Infolinii lub udzielenia przez Towarzystwo Ubezpieczeń odpowiedzi pocztą elektroniczną w przypadku korzystania z poczty elektronicznej

- lub Formularza kontaktowego), bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
4. Użytkownik może w każdej chwili, aż do rozwiązania umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną, zrezygnować z Usługi poprzez odpowiednio:
 - 1) zakończenie połączenia telefonicznego z Infolinią lub wycofanie Dyspozycji do czasu zakończenia Weryfikacji Klienta;
 - 2) rezygnację z wysłania lub wycofanie wiadomości wysłanej przez Formularz kontaktowy lub wiadomości e-mail na adres info@openlife.pl.
 5. Prawo odstąpienia od wykonanej umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną nie przysługuje.

KORZYSTANIE Z INFOLINII, W TYM SKŁADANIE DYSPOZYCJI

§ 5

1. W celu nawiązania połączenia z Infolinią Użytkownik powinien wybrać numer Infolinii.
2. Pracownicy TU są dostępni w dni robocze w godzinach pracy Infolinii wskazanych na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń.
3. Infolinia przyjmuje Dyspozycje oraz udziela informacji w języku polskim.
4. W celu uzyskania informacji w języku innym niż polski Użytkownik powinien skontaktować się z Towarzystwem Ubezpieczeń drogą elektroniczną na adres info@openlife.pl.
5. W celu zapewnienia najwyższej jakości i bezpieczeństwa świadczonych Usług wszystkie rozmowy telefoniczne z wykorzystaniem Infolinii są nagrywane, o czym Użytkownik jest informowany na początku rozmowy. W razie niewyrażenia zgody na nagrywanie rozmowy telefonicznej Użytkownik powinien zakończyć połączenie.
6. W przypadku pytań Użytkownika dotyczących tematów ogólnych, tj. pytań, które nie dotyczą konkretnego ubezpieczenia i nie wiążą się z koniecznością przekazywania jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych, Pracownik TU udziela informacji bez konieczności Identyfikacji oraz Weryfikacji Klienta.
7. W przypadku, kiedy pytanie Użytkownika dotyczy konkretnego ubezpieczenia tego Użytkownika i wiąże się z koniecznością przekazania jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych lub gdy Użytkownik wyraża wolę złożenia Dyspozycji, Pracownik TU przed udzieleniem jakichkolwiek informacji każdorazowo dokonuje Identyfikacji oraz Weryfikacji Klienta.
8. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby składającej Dyspozycję, Pracownik TU dokonując Weryfikacji Klienta może poprosić o podanie dodatkowych informacji.
9. Warunkiem udzielenia informacji dotyczących konkretnego ubezpieczenia, o których mowa w ust. 7, oraz przyjęcia Dyspozycji składanej za pośrednictwem Infolinii jest pozytywny wynik Identyfikacji i Weryfikacji Klienta przeprowadzony przez Pracownika TU. Za dzień otrzymania Dyspozycji przez Towarzystwo Ubezpieczeń uznaje się dzień, w którym zakończona została z wynikiem pozytywnym Weryfikacja Klienta.

10. W przypadku braku pozytywnej Weryfikacji Klienta, Pracownik TU informuje Klienta o braku możliwości udzielenia informacji lub przyjęcia Dyspozycji wraz z podaniem przyczyny oraz wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji lub złożenia Dyspozycji.
11. W przypadku pytań Użytkownika dotyczących czynności nie objętych zakresem Usług, wątpliwości dotyczących tożsamości osoby dzwoniącej lub braku potwierdzenia dodatkowych informacji w procesie Weryfikacji Klienta, Pracownik TU może odmówić udzielenia informacji lub nie przyjmując Dyspozycji od Użytkownika, wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji lub złożenia Dyspozycji, a następnie zakończyć połączenie.
12. W żadnym przypadku za pośrednictwem Infolinii nie są udzielane informacje dotyczące danych medycznych lub innych szczególnych kategorii danych w rozumieniu RODO (dane wrażliwe). Infolinia także nie udzieli Klientowi informacji dotyczących konkretnego ubezpieczenia, w zakresie, w którym nie jest on osobą uprawnioną do ich wskazania w ramach danego ubezpieczenia.
13. Za pośrednictwem Infolinii nie mogą zostać złożone Dyspozycje, do złożenia których WU lub OWU lub obowiązujące przepisy prawa przewidują formę pisemną oraz takie, które w szczególności ze względów bezpieczeństwa będą wymagały osobistej obecności Klienta, z zastrzeżeniem ust. 15 i 17.
14. Wykaz Dyspozycji możliwych do złożenia za pośrednictwem Infolinii:
 - 1) zmiany danych niefinansowych Klienta, np. danych osobowych, adresowych, zgód marketingowych (z wyłączeniem numeru rachunku bankowego do wypłat i numeru telefonu komórkowego);
 - 2) zamówienie kodu autoryzacyjnego w celu restartu hasła do Serwisu internetowego;
 - 3) aktywacja Serwisu internetowego dla Klienta (jeśli w systemie Towarzystwa Ubezpieczeń jest już zarejestrowany aktualny numer telefonu komórkowego);
 - 4) zablokowanie oraz odblokowanie Serwisu internetowego.
15. W okresie obowiązywania na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii lub stanu nadzwyczajnego wraz z ograniczeniami możliwości poruszania się osób na terenie Rzeczypospolitej Polskiej ogłoszonego przez uprawniony organ państwa, na wniosek Klienta złożony podczas rozmowy telefonicznej z Pracownikiem TU, za zgodą Towarzystwa Ubezpieczeń, za pośrednictwem Infolinii mogą zostać złożone także poniżej wskazane Dyspozycje, do złożenia których WU lub OWU przewidują formę pisemną lub inną formę uzgodnioną przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego (jeśli jest on inną osobą niż Ubezpieczający) z Towarzystwem Ubezpieczeń:
 - 1) Przeniesienie środków pomiędzy Funduszami w ramach jednej umowy ubezpieczenia;
 - 2) Zmiana podziału Składki Miesięcznej/Bieżącej;
 - 3) Zawieszenie lub rezygnacja z zawieszenia opłacania Składki Miesięcznej/Bieżącej;
 - 4) Obniżenie lub rezygnacja z obniżenia wysokości Składki Miesięcznej/Bieżącej.
16. Dyspozycje Klienta złożone za pośrednictwem Infolinii są realizowane w terminach i na warunkach określonych w WU lub OWU.
17. Wszelkie odstępstwa od wykazu Dyspozycji możliwych do złożenia zgodnie z ust. 14 i 15 oraz zasad określonych w ust. 15, uzasadnione szczególnymi okolicznościami występującymi po stronie Klienta, wymagają wyrażenia zgody przez upoważnionego pracownika Towarzystwa Ubezpieczeń.

**KONTAKT Z TOWARZYSTWEM UBEZPIECZEŃ
ZA POMOCĄ WIADOMOŚCI PRZESYŁANYCH
POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ LUB
ZA POŚREDNICTWEM FORMULARZA KONTAKTOWEGO**

§ 6

1. Do komunikacji Użytkownika z Towarzystwem Ubezpieczeń za pośrednictwem poczty elektronicznej (przychodzącej i wychodzącej) dedykowana jest skrzynka pod adresem info@openlife.pl (dalej: Skrzynka).
2. Na Skrzynkę kierowane są także wiadomości z Formularza kontaktowego na Stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń.
3. Użytkownik, który chce uzyskać informacje dotyczące swojego ubezpieczenia w przesłanej wiadomości powinien umieścić co najmniej informacje, które pozwolą na dokonanie Identyfikacji przez Pracownika TU.
4. W przypadku pytań Użytkownika dotyczących tematów ogólnych, tj. pytań, które nie dotyczą konkretnego ubezpieczenia i nie wiążą się z koniecznością przekazywania jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych, Pracownik TU udziela informacji bez konieczności Identyfikacji oraz Weryfikacji Klienta.
5. W przypadku, kiedy pytanie Użytkownika dotyczy konkretnego ubezpieczenia tego Użytkownika i wiąże się z koniecznością przekazania jakichkolwiek danych osobowych lub finansowych, Pracownik TU przed udzieleniem jakichkolwiek informacji każdorazowo dokonuje Identyfikacji oraz Weryfikacji Klienta.
6. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Formularza kontaktowego, Pracownik TU dokonując Weryfikacji Klienta może poprosić o podanie dodatkowych informacji.
7. Warunkiem udzielenia informacji dotyczących konkretnego ubezpieczenia, o których mowa w ust. 5, jest pozytywny wynik Identyfikacji i Weryfikacji Klienta przeprowadzony przez Pracownika TU.
8. Pracownik TU udziela Klientowi informacji dotyczących konkretnego ubezpieczenia Klienta wysyłając pocztą elektroniczną odpowiedź na adres poczty elektronicznej Klienta zapisany w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń.
9. W przypadku braku pozytywnej Weryfikacji Klienta, Pracownik TU wysyła zwrotną wiadomość informując o braku możliwości udzielenia informacji wraz z podaniem przyczyny oraz wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji.
10. W przypadku pytań Użytkownika dotyczących czynności nie objętych zakresem Usług, wątpliwości dotyczących tożsa-

mości osoby kontaktującej się lub braku potwierdzenia dodatkowych informacji w procesie Weryfikacji Klienta, Pracownik TU może odmówić udzielenia informacji Użytkownikowi wysyłając zwrótną wiadomość z podaniem przyczyny oraz wskazując inne sposoby uzyskania oczekiwanych informacji.

11. W żadnym przypadku za pośrednictwem poczty elektronicznej nie są udzielane informacje dotyczące danych medycznych lub innych szczególnych kategorii danych w rozumieniu RODO (dane wrażliwe). Za pośrednictwem poczty elektronicznej nie można złożyć Dyspozycji, a także nie zostaną udzielone Klientowi informacje dotyczące konkretnego ubezpieczenia, w zakresie, w którym nie jest on osobą uprawnioną do ich wskazania w ramach danego ubezpieczenia.
12. W przypadku otrzymania Dyspozycji za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Formularza kontaktowego Pracownik TU zwrótnie wysyła do Użytkownika informację o braku możliwości przyjęcia Dyspozycji oraz wskazuje inne sposoby złożenia Dyspozycji.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 7

1. Towarzystwo Ubezpieczeń zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy ubezpieczeniowej oraz do przetwarzania danych osobowych Użytkowników zgodnie z przepisami Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Ustawy o ochronie danych osobowych, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisów RODO oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podjęcie środków technicznych i organizacyjnych mających na celu zabezpieczenie danych przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym oraz nieuprawnioną modyfikacją, utratą lub zniszczeniem danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych 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 email: info@openlife.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. 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.
4. Towarzystwo Ubezpieczeń będzie przetwarzać dane osobowe, w celu:
 - 1) w celu 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;
 - 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.
5. 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.
6. Dane osobowe 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. Użytkownikowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, gdy Użytkownik uzna, że przetwarzanie jego Danych osobowych narusza Przepisy o ochronie danych osobowych. W Polsce właściwym organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (więcej informacji o organie nadzorczym jest dostępnych na stronie internetowej: www.uodo.gov.pl).
10. Podanie danych 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 reklamacji drogą telefoniczną, w konsekwencji jej rozpatrzenia.

REKLAMACJE

§ 8

1. Reklamacje mogą być zgłaszane:
- 1) 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;
 - 2) na piśmie - w postaci elektronicznej:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres info@openlife.pl albo
 - b) przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń (www.openlife.pl) albo
 - c) za pośrednictwem Serwisu internetowego (wyłącznie Klienci posiadający dostęp do Serwisu internetowego) albo
 - d) na Adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa Ubezpieczeń AE:PL-34215-61179-ATJIC-18
 - 3) 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, numer polisy/wniosku/deklaracji, opis przedmiotu reklamacji oraz adres korespondencyjny lub adres e-mail.
3. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Użytkownika zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Towarzystwo Ubezpieczeń.
4. Towarzystwo Ubezpieczeń na żądanie Użytkownika potwierdza fakt złożenia Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację Towarzystwo Ubezpieczeń udziela na piśmie:
- 1) w postaci papierowej – jeśli Reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, na adres korespondencyjny Klienta, 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:
 - a. jeśli Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta zapisanego w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń – odpowiedź udzielana jest zwrótnie na ten sam adres e-mail;
 - b. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem Serwisu Internetowego – odpowiedź udzielana jest na adres e-mail wskazany w złożonej Reklamacji;
 - c. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń i adres e-mail Klienta wskazany w Reklamacji jest niezgodny z adresem e-mail Klienta zapisanym w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń lub Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta, który nie jest zapisany w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń (tzw. niezidentyfikowany adres e-mail) oraz:
 - jeśli w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń 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 wysyłanym wiadomością sms na numer telefonu komórkowego Klienta zapisany w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń;
 - jeśli w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń brak zapisanego numeru telefonu komórkowego Klienta, Towarzystwo Ubezpieczeń poinformuje Klienta zwrótnie na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja o tym, że ze względów bezpieczeństwa i ochrony danych Klienta, odpowiedź na Reklamację nie może

zostać udzielona na niezidentyfikowany adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja, wraz z prośbą o złożenie w terminie 7 dni roboczych od wysłania niniejszej wiadomości, dyspozycji aktualizacji adresu e-mail zapisanego w systemach Towarzystwa Ubezpieczeń albo o wysłanie informacji zwrotnej do Towarzystwa Ubezpieczeń dotyczącej zmiany sposobu udzielenia odpowiedzi na przesłaną Reklamację i wskazanie innej formy odpowiedzi. 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 Towarzystwa Ubezpieczeń.

- 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 Towarzystwa Ubezpieczeń;
- 4) jeśli Reklamacja została złożona ustnie odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej albo elektronicznej zgodnie z wnioskiem Klienta.
6. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
7. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni Towarzystwo Ubezpieczeń:
 - 1) poinformuje Użytkownika o przyczynach opóźnienia;
 - 2) wskaże 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. W przypadku powstania sporu istnieją następujące możliwości jego polubownego zakończenia:
 - 1) W zakresie powstałego sporu z Towarzystwem Ubezpieczeń możliwe jest przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Ugoda zawarta przed mediatorem w takim postępowaniu ma moc ugody sądowej po zatwierdzeniu jej przez sąd. Warunki formalne i szczegóły przebiegu mediacji znajdują się na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem www.knf.gov.pl.
 - 2) Użytkownik może wnieść skargę do Rzecznika Finansowego, a także wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego postępowania mediacyjnego mającego na celu rozwiązanie sporu. Warunki formalne i szczegóły przebiegu mediacji znajdują się na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem www.rf.gov.pl. Udział Towarzystwa Ubezpieczeń w tym postępowaniu jest obowiązkowy.

- 3) Jeśli Użytkownik nie wyraża woli uczestnictwa w postępowaniu mediacyjnym, ale jednocześnie jest zainteresowany polubownym zakończeniem sporu, prosimy o przesłanie do Towarzystwa Ubezpieczeń propozycji ugodowej, która zostanie indywidualnie rozpatrzona.
9. Informacja o trybie odwoławczym:
 - 1) Użytkownik może pisemnie odwołać się od otrzymanej decyzji do kierownika odpowiedzialnego za obsługę procesu reklamacji, a następnie do dyrektora Departamentu Obsługi Klienta Towarzystwa Ubezpieczeń.
 - 2) Użytkownikowi, który jest konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.
 - 3) Użytkownikowi przysługuje prawo wystąpienia z powództwem przeciwko Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A. Al. Jana Pawła 25, 00-854 Warszawa do sądu właściwego według przepisów o właściwości ogólnej albo sądu właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.
 - 4) Towarzystwo Ubezpieczeń podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 9

1. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, stosuje się odpowiednie postanowienia WU/OWU wraz z załącznikami, przepisy prawa polskiego w tym 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.
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. W przypadku zmiany Regulaminu, zmieniony Regulamin umieszczony zostanie na Stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń. 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 12.02.2026 r. i wchodzi w życie z dniem 13.02.2026 r.