

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w procesie zawierania lub wykonywania umów ubezpieczenia przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. Ten regulamin, wydany na podstawie art. 8 ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa zasady i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (dalej: UNIQA TUnŻ).
2. Prawem właściwym dla stosowania tego regulaminu jest prawo polskie.

Rozdział 2. Przedmiot regulacji

Regulamin określa w szczególności:

- 1) zakres świadczenia przez UNIQA TUnŻ usług drogą elektroniczną w procesie zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia na życie z udziałem agenta ubezpieczeniowego lub OFWCA;
- 2) wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług;
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług;
- 4) zasady bezpieczeństwa;
- 5) zasady przetwarzania danych;
- 6) kwestie związane z prawami własności intelektualnej;
- 7) tryb postępowania reklamacyjnego.

Rozdział 3. Definicje pojęć użytych w regulaminie

W regulaminie używamy pojęć, które mają następujące znaczenia:

- 1) **adres e-mail** – identyfikator skrzynki poczty elektronicznej, do której dostarczana jest dana wiadomość elektroniczna;
- 2) **agent ubezpieczeniowy** – przedsiębiorca, który wykonuje działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z UNIQA TUnŻ i jest wpisany do rejestru agentów;
- 3) **dostawca usług płatniczych** – podmiot, który świadczy usługi płatnicze w rozumieniu Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych; dla UNIQA TUnŻ podmiotem tym jest Przelewy24 – PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-198) przy ul. Pastelowej 8;
- 4) **kodeks cywilny** – ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
- 5) **OFWCA** – osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne;
- 6) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia z UNIQA TUnŻ;
- 7) **propozycja** – dokument przygotowany przez UNIQA TUnŻ, który zawiera informacje o warunkach umowy ubezpieczenia, w szczególności informacje o wysokości świadczeń, limitów lub sum ubezpieczenia oraz składki; agent ubezpieczeniowy lub OFWCA przekazuje propozycję na podstawie danych podanych przez użytkownika lub pozyskanych przez agenta ubezpieczeniowego lub OFWCA w trakcie rozmowy z użytkownikiem, w której wyraził on wolę otrzymania propozycji; propozycja nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
- 8) **ubezpieczający** – osoba, która zawiera umowę ubezpieczenia z UNIQA TUnŻ;
- 9) **ubezpieczony/współubezpieczony** – osoba, na rzecz której ubezpieczający zawiera umowę ubezpieczenia z UNIQA TUnŻ;
- 10) **umowa ubezpieczenia na życie** – umowa zawarta pomiędzy UNIQA TUnŻ a ubezpieczającym w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych, gdzie ochroną objęte jest życie lub zdrowie ubezpieczonego lub współubezpieczonych;
- 11) **UNIQA TUnŻ** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 41216, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, z kapitałem zakładowym w wysokości 496 772 608 zł – opłaconym w całości, która jest zakładem ubezpieczeń w rozumieniu Ustawy z 11 września

2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej; UNIQA TUnŻ wykonuje działalność ubezpieczeniową na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego i pod jej nadzorem;

- 12) **urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci;
- 13) **usługa mojeID** – usługa Krajowej Izby Rozliczeniowej, która polega na pośredniczeniu w potwierdzeniu tożsamości osoby fizycznej przez wybranych dostawców tożsamości (np. banki) w celu uwierzytelnienia do świadczonych przez UNIQA TUnŻ usług online oraz uwierzytelnienia wniosku;
- 14) **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – Ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 15) **użytkownik** – osoba, która ma pełną zdolność do czynności prawnych i która korzysta z usług opisanych w tym regulaminie;
- 16) **wniosek** – dokument wygenerowany przez UNIQA TUnŻ po analizie wymagań i potrzeb użytkownika na podstawie danych podanych agentowi ubezpieczeniowemu lub OFWCA w trakcie rozmowy z użytkownikiem, w której wyraził on wolę zawarcia umowy ubezpieczenia na życie; dokument zawiera informację o warunkach umowy ubezpieczenia i agent ubezpieczeniowy lub OFWCA wysyła go elektronicznie na wskazany przez użytkownika adres e-mail.

Rozdział 4. Rodzaje i zakres świadczonych usług

1. W procesie zawierania i wykonywania umowy ubezpieczenia UNIQA TUnŻ świadczy usługę wysyłki wymienionych poniżej dokumentów lub informacji na adres e-mail wskazany przez użytkownika:
 - 1) propozycji wraz z zestawem dodatkowych dokumentów przewidzianych w procesie zawierania umowy ubezpieczenia; wysłanie propozycji nie oznacza automatycznego zawarcia umowy ubezpieczenia;
 - 2) wniosku wraz z zestawem dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych do zawarcia umowy ubezpieczenia, w tym informacji dotyczących uwierzytelnienia wniosku z wykorzystaniem usługi mojeID – jeśli użytkownik wybrał taki sposób uwierzytelnienia wniosku;
 - 3) polisy, która potwierdza zawarcie umowy ubezpieczenia; UNIQA TUnŻ wysyła ją po akceptacji wniosku i opłaceniu składki.
2. Po zawarciu umowy ubezpieczenia UNIQA TUnŻ świadczy usługę wysłania na adres e-mail użytkownika informacji związanych z wykonywaniem umowy ubezpieczenia, zgodnie z OWU.
3. UNIQA TUnŻ udostępnia również usługę płatności składki na numer rachunku bankowego wskazany we wniosku za pośrednictwem serwisu dostawcy usług płatniczych poprzez link wysłany na adres e-mail użytkownika. Usługa ta dostępna jest dla użytkownika, który uwierzytelił wniosek.

Rozdział 5. Wymagania techniczne świadczenia usług

Użytkownik może korzystać z usług pod warunkiem, że posiada:

- 1) komputer lub inne urządzenie końcowe z dostępem do Internetu, które umożliwia wyświetlanie dokumentów w formie elektronicznej (ma zainstalowane oprogramowanie, które służy otwieraniu i wyświetlaniu plików w formacie PDF – zalecany program Adobe Reader);
- 2) adres e-mail, za pomocą którego może odbierać i wysyłać wiadomości pocztą elektroniczną.

Rozdział 6. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Rozpoczęcie korzystania z usług jest równoznaczne z zawarciem przez użytkownika z UNIQA TUnŻ umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Użytkownik rozpoczyna korzystanie z usług w momencie odebrania pierwszej wiadomości od UNIQA TUnŻ w procesie zawierania umowy ubezpieczenia przesłanej na adres e-mail przekazany przez użytkownika UNIQA TUnŻ na potrzeby procesu zawierania i wykonywania umowy ubezpieczenia.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług, cofając zgodę na wykorzystywanie podanego adresu e-mail na potrzeby procesu zawierania i wykonywania umowy ubezpieczenia. W przypadku zakończenia korzystania przez użytkownika z usług umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

Rozdział 7. Zasady bezpieczeństwa

1. UNIQA TUnŻ oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, która używana jest między innymi do przesyłania poczty elektronicznej, świadczenie usług może wiązać się z ryzykiem, które użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. Dlatego też, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu

bezpieczeństwa, UNIQA TUnŻ zaleca, aby użytkownik objął ochroną własne urządzenie końcowe, w szczególności poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi.

2. Ze względów bezpieczeństwa UNIQA TUnŻ ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do usług na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

Rozdział 8. Dane osobowe użytkownika

1. Administratorem danych osobowych użytkownika jest UNIQA TUnŻ.
2. Dane kontaktowe użytkownika będą przetwarzane w celu:
 - 1) usprawnienia komunikacji i ułatwienia dokonania płatności na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest usprawnienie komunikacji w kwestiach związanych z umową ubezpieczenia;
 - 2) rozpatrzenia reklamacji, na podstawie ich niezbędności do wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na administratorze.
3. Szczegółowe informacje, dotyczące przetwarzania danych osobowych niezbędnych do zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia, przesłane zostaną e-mailem wraz z dokumentami dotyczącymi zawarcia umowy ubezpieczenia.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, które dokonywane jest na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora. Ponadto użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
5. Dane osobowe użytkownika mogą zostać przekazane dostawcom usług IT, agentom ubezpieczeniowym, a także dostawcom usług płatniczych, w zakresie niezbędnym do realizacji jego usług. Dostawca usług płatniczych jest niezależnym od UNIQA TUnŻ administratorem danych osobowych i przetwarza dane na podstawie własnych polityk i regulaminów oraz na bazie własnych rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa.
6. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do skorzystania z usługi.

Rozdział 9. Prawa własności intelektualnej

1. UNIQA TUnŻ informuje, że udostępniane w ramach usługi świadczonej drogą elektroniczną treści, dokumenty, znaki towarowe oraz logo są chronione prawami własności intelektualnej.
2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich otrzymanych treści wyłącznie w zakresie osobistego użytku oraz wyłącznie w celach określonych w regulaminie.

Rozdział 10. Reklamacje

1. Użytkownik może składać reklamacje w sprawach dotyczących usługi w następujący sposób:
 - 1) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22,
 - b) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie;
 - 2) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej:
 - i) osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
 - ii) przesyłką pocztową na adres: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
 - b) w postaci elektronicznej:
 - i) poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje,
 - ii) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w Ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, tj. AE:PL-75623-64271-BRDJV-27.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, a jeśli użytkownik chce uzyskać odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną – adres e-mail);
 - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz ewentualne roszczenie z niego wynikające.
3. UNIQA TUnŻ rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, UNIQA TUnŻ w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku UNIQA TUnŻ udzieli odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
5. W przypadku osób fizycznych odpowiedzi na reklamacje udzielamy na piśmie w tej samej postaci, w której złożysz reklamację, chyba żeawnioskujesz inaczej. Na reklamacje złożone ustnie odpowiemy na piśmie w postaci, którą wybierzesz, tj. w postaci papierowej albo elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji przez inne osoby niż osoby fizyczne – odpowiemy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji użytkownik może:
 - 1) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w sposób określony w pkt 1;
 - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta w przypadku posiadania przez użytkownika statusu konsumenta;
 - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi;
 - 4) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu; w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi podmiotem uprawnionym do prowadzenia takich postępowań jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl);
 - 5) wystąpić przeciwko UNIQA TUnŻ z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

Rozdział 11. Postanowienia końcowe

1. UNIQA TUnŻ nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez użytkownika z usług w sposób sprzeczny z regulaminem oraz za skutki wynikłe z podania przez użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, np. podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.
2. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do UNIQA TUnŻ treści: o charakterze bezprawnym; obraźliwym; które mogą wprowadzić w błąd; które mogą zawierać wirusy lub wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści UNIQA TUnŻ ma prawo zablokować użytkownikowi dostęp do usług oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami kodeksu cywilnego.
3. W przypadku zmiany regulaminu jego udostępnienie użytkownikowi w zmienionej formie odbywać się będzie poprzez przesłanie na adres e-mail oraz umieszczenie go na <https://www.uniqa.pl/regulamin/>. Jeśli użytkownik nie zgadza się ze zmianami regulaminu, może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w sposób analogiczny do składania reklamacji.
4. Regulamin zatwierdził Zarząd UNIQA TUnŻ uchwałą nr 1/03/02/2026 z 3 lutego 2026 r. i wchodzi on w życie 13 lutego 2026 r.