# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w ramach ubezpieczenia terminowego na życie „Pakiet Mocno Bezpieczny” (KOD PMB_REG_01.2022)

## Postanowienia ogólne

**§ 1**

1. Na podstawie przepisu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (zwana dalej **„Towarzystwem”**) oraz działający w jej imieniu Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (zwana dalej **„Agentem”**) ustalają niniejszym Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (zwany dalej **„Regulaminem”**) w zakresie zawierania umowy ubezpieczenia terminowego na życie „Pakiet Mocno Bezpieczny”.
2. Zawarcie Umowy ubezpieczenia następuje na podstawie niniejszego Regulaminu oraz Ogólnych warunków ubezpieczenia zdefiniowanych w § 5 i traktowane jest jako zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Osoba, która zawiera Umowę ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość zwana jest na potrzeby niniejszego Regulaminu **„Użytkownikiem”**.
3. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest wskazanie danych identyfikujących podmiot oferujący zawarcie Umowy ubezpieczenia oraz wskazanie danych podmiotu świadczącego na jego rzecz czynności agencyjne, zasad świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym informacji o kosztach związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy ubezpieczenia, o prawie właściwym dla zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia, sposobie jej rozwiązywania oraz trybie dochodzenia roszczeń z Umowy ubezpieczenia oraz trybie postępowania reklamacyjnego.
4. Korzystanie przez Użytkowników z usług oferowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.
5. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej w domenie www.aliorbank.pl, w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
6. Za obsługę środków porozumiewania się na odległość odpowiada Agent. Rozmowy telefoniczne prowadzone z infolinii są rejestrowane, za zgodą wyrażoną przez Użytkownika na początku rozmowy. Brak zgody oznacza, że rozmowa nie będzie kontynuowana.
7. Definicje zawarte w Regulaminie, a niezdefiniowane w nim mają znaczenie nadane im OWU.

## Przepisy prawa

**§ 2**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje w szczególności przepisy:

1) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny;
2) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
3) Rozporządzenia 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);
4) Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
5) Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;
6) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

## Podmiot oferujący ubezpieczenie

**§ 3**

Za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Towarzystwo, którego dane podane są poniżej:
Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna

| | |
|---|---|
| Adres siedziby: | ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa; |
| Nazwa organu rejestrowego: | Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; Numer |
| w rejestrze: | 25952; |
| REGON: | 012951074; |
| NIP: | 521-28-87-341; |
| Kapitał zakładowy: | 63.500.000 PLN w pełni opłacony; |
| Dane dotyczące instytucji udzielającej zezwolenia: | zezwolenie Ministra Finansów nr DU/2174/AU/AP/97 z dnia 6 stycznia 1998 roku; |
| Adres strony internetowej: | generali.pl |

oraz działający w jej imieniu Agent oferują zawarcie Umów ubezpieczenia.

## Agent

**§ 4**

Podmiotem świadczącym na rzecz Towarzystwa usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość jest Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 02-323 przy ul. Łopuszańskiej 38D, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000305178, NIP 107-00-10-731, działający na podstawie zawartej z Towarzystwem Umowy agencyjnej nr 9006881941 z dnia 14 stycznia 2014 r. oraz udzielonego pełnomocnictwa, będący uprawniony do pośredniczenia przy zawieraniu Umów ubezpieczenia z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w imieniu i na rzecz Towarzystwa.

## Ogólne warunki ubezpieczenia

**§ 5**

Oferowanie lub zawieranie Umów ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się w oparciu o niniejszy Regulamin oraz na podstawie Ogólnych warunków ubezpieczenia terminowego na życie „Pakiet Mocno Bezpieczny" zwanych „OWU".

## Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

**§ 6**

1. Agent oraz Towarzystwo, na podstawie niniejszego Regulaminu, świadczą usługi związane z zawieraniem Umów ubezpieczenia z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.
2. Agent oraz Towarzystwo świadczą drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności następujące usługi:
   1) udostępnienie informacji o Umowie ubezpieczenia;
   2) umożliwienie wypełnienia, poprawiania i zapisania elektronicznego formularza Wniosku/Polisy;
   3) umożliwienie zawarcia Umowy ubezpieczenia.

## Wymagania techniczne

**§ 7**

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem infolinii Agenta odbywa się za pośrednictwem telefonu.
2. W celu prawidłowego korzystania z usługi głosowej wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.

## Zawarcie Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość

**§ 8**

1. Użytkownik posiada dostęp do warunków umowy, w tym do treści OWU wraz z załącznikami oraz Skorowidzem, w ramach serwisu internetowego www.aliorbank.pl. OWU może być także dostarczone Użytkownikowi w formie elektronicznej za pośrednictwem posiadanego przez Agenta adresu e-mail, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Użytkownik może wystąpić o dostarczenie OWU w trakcie kontaktu za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość i otrzymać je na wskazany adres e-mail.
3. Użytkownik za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość może wypełnić formularz Wniosku/Polisy.
4. Umowa ubezpieczenia zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Towarzystwem a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy ubezpieczenia, jak również mają zastosowanie do jej wykonywania.
5. Po złożeniu kompletnie wypełnionego Wniosku/Polisy oraz potwierdzeniu wszystkich warunków Umowy określonych we Wniosku/Polisie oraz oświadczeń znajdujących się we Wniosku/ Polisie, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Użytkownik zawiera Umowę ubezpieczenia.
6. Użytkownik jest zobowiązany przedstawić we Wniosku/Polisie prawidłowe dane oraz zobowiązany jest podać do wiadomości Towarzystwa wszystkie znane sobie okoliczności, o które Towarzystwo zapytało we Wniosku/Polisie lub w innych pismach przed zawarciem Umowy ubezpieczenia. Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne dane odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
7. Przed akceptacją Wniosku/Polisy Użytkownik jest zobowiązany do dokonania weryfikacji zgodności danych zawartych we Wniosku/ Polisie wypełnionym za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
8. Z chwilą zaakceptowania przez Użytkownika Wniosku/Polisy następuje zawarcie Umowy ubezpieczenia. W chwili zaakceptowania Wniosku/ Polisy Użytkownik zostaje powiadomiony o fakcie zawarcia Umowy ubezpieczenia.
9. Użytkownik otrzymuje Wniosek/Polisę na wskazany przez niego adres e-mail.
10. Informacje o prawie wypowiedzenia Umowy ubezpieczenia, sądzie właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem Umowy ubezpieczenia oraz sposobie składania skarg i zażaleń zawarte są w OWU stanowiących podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia.
11. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy ubezpieczenia, przedmiot i zakres ubezpieczenia, okres, na jaki Umowa ubezpieczenia może zostać zawarta, prawa i obowiązki obu stron Umowy ubezpieczenia oraz warunki jej wykonania, w tym opis przysługujących świadczeń i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, w tym sposób ustalania wysokości należnego świadczenia określone są w OWU stanowiących podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia.
12. Poprzez wypełnienie i zaakceptowanie Wniosku/Polisy Użytkownik oświadcza, że przed zawarciem Umowy ubezpieczenia zapoznał się z OWU stanowiącymi podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia, Regulaminem oraz wyraża zgodę na przetwarzanie podanych dobrowolnie danych osobowych dla celów zawarcia i wykonywania Umowy ubezpieczenia przez Towarzystwo oraz Agenta.

## Dane Użytkownika

**§ 9**

1. W celu skorzystania z usługi umożliwiającej złożenie Wniosku/ Polisy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość wymagane jest podanie następujących danych Użytkownika oraz Ubezpieczonego, jeżeli nie jest on tą samą osoba co Użytkownik (po uprzednim uzyskaniu zgody Ubezpieczonego, który ma być objęty ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia):
   1) W przypadku Użytkownika, który jest osobą fizyczną oraz Ubezpieczonego:
      a. imię i nazwisko,
      b. płeć,
      c. data urodzenia,
      d. numer PESEL,
      e. adres stałego zamieszkania,
      f. adres korespondencyjny, jeżeli inny niż zamieszkania,
      g. typ i seria dokumentu tożsamości,
      h. kod kraju (w przypadku przedstawienia paszportu),
      i. obywatelstwo,

j. numer telefonu kontaktowego,
k. adres e-mail,

2) W przypadku, gdy Użytkownik nie jest osobą fizyczną
a. nazwa,
b. numer NIP,
c. numer KRS,
d. adres siedziby,
e. adres korespondencyjny, jeżeli inny niż adres siedziby,
f. numer telefonu kontaktowego,
g. adres e-mail.

2. Niezależnie od danych wymienionych w ust. 1, w trakcie składania Wniosku/Polisy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Użytkownik (po uprzednim uzyskaniu zgody osób, które mają być objęte ochroną ubezpieczeniową) podaje następujące dane Współmałżonka albo Partnera lub Dzieci (dane dotyczą wyłącznie osób, które będą objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia):
1) W przypadku Współmałżonka albo Partnera, który objęty będzie ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia:
a. imię i nazwisko Współmałżonka albo Partnera,
b. płeć Współmałżonka albo Partnera,
c. data urodzenia Współmałżonka albo Partnera,
d. numer PESEL Współmałżonka albo Partnera,
e. typ i seria dokumentu tożsamości Współmałżonka albo Partnera,
f. kod kraju (w przypadku przedstawienia paszportu) Współmałżonka albo Partnera,
g. obywatelstwo Współmałżonka albo Partnera.
2) W przypadku każdego Dziecka, które objęte będzie ochroną ubezpieczeniową w ramach Umowy ubezpieczenia:
a. imię i nazwisko Dziecka,
b. płeć Dziecka,
c. data urodzenia Dziecka,
d. numer PESEL Dziecka (w przypadku gdy numer Pesel został nadany).

## Odstąpienie od Umowy ubezpieczenia

### § 10

1. W przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy ubezpieczenia w terminie 30 dni od daty poinformowania Użytkowania o zawarciu Umowy ubezpieczenia lub od dnia, w którym Towarzystwo było obowiązane do przekazania Użytkownikowi informacji niezbędnych do zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, jeżeli jest to termin późniejszy.
2. Zasady rozliczeń w zakresie odstąpienia od Umowy ubezpieczenia określone są w OWU.

## Informacje o Składce i pozostałych kosztach związanych z zawarciem Umowy ubezpieczenia

### § 11

1. Wysokość Składki, Wariant ubezpieczenia oraz rodzaje Pakietów określone są we Wniosku/Polisie oraz w OWU stanowiących podstawę zawarcia Umowy ubezpieczenia. Użytkownik określa wysokość Składki poprzez wybranie odpowiedniego Pakietu i Wariantu w trakcie kontaktu z Agentem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. Wysokość Składki ubezpieczeniowej należnej z tytułu Umowy ubezpieczenia zostaje ustalona w oparciu o zadeklarowany przez Użytkownika wybór Pakietu, Wariantu, Sumy ubezpieczenie oraz częstotliwości opłacania Składek.
3. Składka za ubezpieczenie wskazana jest w polskich złotych, a wpłata z tego tytułu jest dokonywana na rachunek wskazany przez Towarzystwo.
4. Użytkownik może dokonać płatności za ubezpieczenie za pomocą ogólnie dostępnych środków płatniczych.
5. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów wynikających z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość przy wypełnianiu Wniosku/Polisy poza kosztem należnym od Użytkownika na rzecz właściwego operatora z tytułu korzystania ze środka porozumiewania się na odległość.

## Reklamacje

### § 12

1. Użytkownik może składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym skargi i zażalenia (zwane dalej „Reklamacje"). Reklamacje mogą być składane również przez poszukującego ochrony ubezpieczeniowej lub zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, jak również Ubezpieczających lub Ubezpieczonych, w tym będących osobami prawnymi lub spółkami nie posiadającymi osobowości prawnej.
2. Reklamacje mogą być składane:
1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub w jednostce obsługującej Użytkowników, albo przesyłane przesyłką pocztową;
2) ustnie – telefonicznie pod numerem Towarzystwa +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w miejscu, o którym mowa w pkt 1 powyżej.
3. Reklamacja powinna zawierać dane Użytkownika umożliwiające jego identyfikację, numer polisy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Użytkownika.
4. Towarzystwo rozpatruje Reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania Reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Towarzystwo poinformuje Użytkownika, który złożył Reklamację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Użytkownika odpowiedź na Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.

6. Spór między Użytkownikiem a Towarzystwem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientami a podmiotami rynku finansowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl).
7. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 1 lub w innej formie, niż określona w ust. 2, dotyczące działania lub zaniechania Towarzystwa związanego z zawarciem lub wykonaniem Umowy ubezpieczenia, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 3. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania przez Towarzystwo, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Towarzystwo informuje zainteresowanego o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób uzgodniony z tą osobą. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust. 4-5.
8. Niezależnie od powyższego Użytkownik może składać skargi i zażalenia na działalność Towarzystwa do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Rozstrzyganie ww. sporów odbywa się za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod następującym adresem: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=PL. Adres poczty elektronicznej Towarzystwa: centrumklienta@generali.pl.
10. Podmioty określone w ust. 1, mogą składać zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych i agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające, wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń (zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej), w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, w sposób ustalony przez te podmioty rynku finansowego.

## Postanowienia końcowe

### § 13

1. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się najpóźniej z chwilą rozwiązania Umowy ubezpieczenia, które następuje w przypadkach określonych w OWU lub odpowiednio po upływie 30 dni od dnia wypełnienia Wniosku/Polisy w przypadku braku opłacenia Składki z tytułu Umowy ubezpieczenia.
3. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Towarzystwa i obowiązuje od 20 stycznia 2022 roku.

Arkadiusz Wiśniewski

Członek Zarządu
Generali Życie T.U. S.A.

Roger Hodgkiss

Prezes Zarządu
Generali Życie T.U. S.A.