

# Regulamin składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość

## REGULAMIN

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1.

1. Niniejszy regulamin stosuje się do umów indywidualnego ubezpieczenia na życie związanego z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, w ramach którego prowadzone są Indywidualne Konta Emerytalne (IKE), zgodnie z ustawą o IKE.
2. Niniejszy dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.).
3. Przyjęcie przez PZU Życie SA lub wskazany przez niego podmiot oświadczenia oszczędzającego o wyrażeniu zgody na składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z regulaminem, jest równoznaczne z zawarciem z PZU Życie SA umowy o składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu i internetu (zwanej dalej „Umową”), w tym z udzieleniem PZU Życie SA pełnomocnictwa do wystawiania pisemnych zleceń na podstawie otrzymanych od oszczędzającego dyspozycji, z prawem udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom PZU Życie SA lub jednostce obsługującej ubezpieczenie.

#### § 2.

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **fundusz** – ubezpieczeniowy fundusz kapitałowy stanowiący wydzieloną rachunkowo oraz odrębnie inwestowaną część aktywów PZU Życie SA tworzoną z alokowanych części składek, zarządzany według określonej strategii inwestycyjnej,
  - 2) **jednostka obsługująca ubezpieczenie** – podmiot prowadzący centralną obsługę indywidualnego ubezpieczenia na życie związanego z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym IKE PZU Życie,
  - 3) **oszczędzający** – osobę fizyczną, która zawarła umowę z PZU Życie SA i której życie jest przedmiotem ubezpieczenia oraz która gromadzi środki na rachunku IKE i rachunku dodatkowym,

- 4) **kod PIN** – ciąg co najmniej czterech znaków numerycznych, identyfikujący i potwierdzający tożsamość oszczędzającego podczas składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu i internetu,
- 5) **PZU Życie SA** – Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna,
- 6) **rachunek dodatkowy** – ewidencję udziałów jednostkowych, prowadzoną dla oszczędzającego, nabytych z inwestycyjnej części składki przekraczającej limit przewidziany w ustawie o IKE,
- 7) **rachunek IKE** – ewidencję udziałów jednostkowych, prowadzoną dla oszczędzającego, nabytych z inwestycyjnej części składki do wysokości limitu przewidzianego w ustawie o IKE; rachunek IKE stanowi indywidualne konto emerytalne oszczędzającego w rozumieniu ustawy o IKE,
- 8) **środki porozumiewania się na odległość** – telefon oraz internet,
- 9) **udziały jednostkowe** – jednostki o równej wartości służące do ustalenia proporcjonalnego udziału oszczędzającego w danym funduszu.

2. Jeżeli niniejszy regulamin nie stanowi odmiennienia, określenia, które zostały zdefiniowane w ogólnych warunkach indywidualnego ubezpieczenia na życie związanego z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym IKE PZU Życie, używane są w niniejszym regulaminie w takim samym znaczeniu.

#### § 3.

Przez telefon i internet można składać następujące zlecenia i dyspozycje:

- 1) zamówienia odpowiedniego druku:
  - a) formularza zmian danych osobowych,
  - b) formularza zmian sposobu gromadzenia środków,
  - c) wniosku o wypłatę z rachunku IKE / wypłatę transferową z rachunku IKE / zwrot z rachunku IKE / wypłatę z rachunku dodatkowego,
  - d) zgłoszenia zgonu,

**PZU Życie SA**



- e) innych formularzy stosowanych w obsłudze ubezpieczenia IKE PZU Życie;
- 2) wysyłki informacji o stanie rachunku IKE / rachunku dodatkowego na adres do korespondencji aktualnie posiadany przez PZU Życie SA dla umowy IKE;
- 3) sprawdzenia daty i rodzaju zrealizowanych zleceń oraz ceny udziału jednostkowego na dzień realizacji danego zlecenia;
- 4) potwierdzenia danych osobowych i adresowych oraz zmian dokonanych na podstawie przesłanych formularzy;
- 5) uzyskania informacji o numerze rachunku bankowego, na który należy dokonywać wpłat składek, oraz o korespondencji wysłanej / otrzymanej przez oszczędzającego;
- 6) zablokowania / nadania nowego kodu PIN;
- 7) blokady / odwołania blokady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu i internetu;
- 8) wysyłki blankietów opłaty składek;
- 9) sprawdzenia stanu rachunku IKE lub rachunku dodatkowego oraz wysokości zrealizowanych zleceń;
- 10) zmiany programu inwestowania;
- 11) zmiany podziału wpłat pomiędzy funduszami w ramach indywidualnego programu inwestowania;
- 12) zmiany funduszu, w którym lokowane są środki przewyższające roczny limit wpłat na rachunek IKE;
- 13) zmiany wybranych danych osobowych;
- 14) zmiany kodu PIN;
- 15) wypłaty z rachunku dodatkowego.

## WARUNKI SKŁADANIA ZLECEŃ I DYSPOZYCJI

### § 4.

1. Oszczędzający może składać zlecenia i dyspozycje za pośrednictwem telefonu i internetu po zawarciu Umowy.
2. Przy składaniu zleceń i dyspozycji przez telefon i internet oszczędzający posługuje się kodem PIN nadanym przez PZU Życie SA, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu dyspozycje i zlecenia wymienione w § 3. pkt. 1-8 mogą być składane przez oszczędzającego bez użycia kodu PIN, po podaniu odpowiednich danych pozwalających na zidentyfikowanie oszczędzającego.
4. Oszczędzający może zadeklarować wolę składania zleceń i dyspozycji za pomocą środków porozumiewania się na odległość na Wniosku o zawarcie umowy lub w innym oświadczeniu złożonym na piśmie bądź telefonicznie.
5. Oszczędzający, który deklaruje wolę składania zleceń i dyspozycji za pomocą środków porozumiewania się na odległość, otrzyma niniejszy regulamin, a po zawarciu Umowy otrzyma kod PIN.

6. Oszczędzający może wyrazić zgodę na składanie zleceń i dyspozycji za pomocą środków porozumiewania się na odległość, która jest warunkiem zawarcia Umowy, w piśmnym oświadczeniu bądź telefonicznie.
7. Zgoda, o której mowa w ust. 6, dotyczy rachunku IKE oraz rachunku dodatkowego prowadzonych dla danego oszczędzającego.
8. Składanie przez oszczędzającego zleceń i dyspozycji możliwe jest jedynie za pomocą środków porozumiewania się wybranych w ostatnim złożonym przez oszczędzającego oświadczeniu woli.
9. W przypadku braku wskazania środka porozumiewania się uważa się, że zgoda dotyczy składania zleceń i dyspozycji zarówno za pomocą telefonu, jak i internetu.

### § 5.

1. Kod PIN nadawany jest łącznie dla rachunku IKE oraz rachunku dodatkowego.
2. Przy użyciu kodu PIN oszczędzający może składać zlecenia i dyspozycje wymienione w § 3., z zastrzeżeniem § 4. ust. 3.
3. Kod PIN drukowany jest w sposób gwarantujący poufność i przesyłany oszczędzającemu pocztą, listem zwykłym. Jeżeli oszczędzający ma wątpliwości co do bezpieczeństwa kodu, może otrzymać nowy kod PIN.
4. W przypadku zgłoszenia utraty kodu PIN nadanego oszczędzającemu składanie za pośrednictwem telefonu i internetu zleceń i dyspozycji, dla których wydany był kod PIN, zostaje zablokowane do momentu nadania nowego kodu PIN.
5. Nowy kod PIN oszczędzający może otrzymać po złożeniu dyspozycji zablokowania / nadania nowego kodu PIN.
6. Oszczędzający może ustanowić / odwołać blokadę składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu i internetu.
7. Ustanowienie / odwołanie blokady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu i internetu, o której mowa w ust. 6, może być uzależnione od podania przez oszczędzającego dodatkowych danych identyfikacyjnych. W przypadku braku potwierdzenia dodatkowych danych identyfikacyjnych dyspozycja nie zostanie przyjęta.
8. Oszczędzający może samodzielnie dokonać zmiany kodu PIN pod warunkiem posiadania aktywnego kodu PIN. Zmiana dokonywana jest przez telefon i internet, gdy spełniony jest warunek identyfikacji aktualnie posiadającym kodem PIN.
9. Dostęp do składania zleceń i dyspozycji przez telefon i internet może zostać ograniczony, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne okoliczności niezależne od PZU Życie SA. Ograniczenie zostanie zniesione natychmiast po usunięciu przyczyny niedostępności.

## WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI PZU ŻYCIE SA

### § 6.

PZU Życie SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) wykonaniem zlecenia lub dyspozycji złożonych za pośrednictwem telefonu lub internetu przez osobę nieuprawnioną, jeśli zlecenie lub dyspozycja złożone zostały w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego regulaminu,
- 2) wykonaniem zlecenia lub dyspozycji złożonych w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego regulaminu, zgodnie z ich treścią,
- 3) utratą kodu PIN przez oszczędzającego do momentu ustanowienia blokady składania zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu i internetu,
- 4) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem dyspozycji lub zlecenia złożonych przez telefon lub internet, jeśli spowodowane zostało to wadą teletransmisyjną, techniczną lub awarią urządzeń, przerwaniem połączenia albo nienależytą jakością transmisji,
- 5) działaniem siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, a w przypadku ich przewidzenia – niemożliwe do zapobieżenia.

## SZCZEGÓLWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA DYSPOZYCJI I ZLECEŃ ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU I INTERNETU

### § 7.

1. Zlecenia i dyspozycje za pośrednictwem internetu mogą być składane codziennie przez całą dobę pod adresem internetowym przekazywanym wraz z kodem PIN.
2. W celu złożenia zlecenia lub dyspozycji oszczędzający po połączeniu się z adresem internetowym, o którym mowa w ust. 1, wybiera opcję „Logowanie” oraz w celach identyfikacyjnych wprowadza numer umowy IKE oraz kod PIN.
3. Jeśli identyfikacja oszczędzającego przebiegła poprawnie, oszczędzający wybiera rodzaj zlecenia lub dyspozycji, jakie zamierza złożyć, i wpisuje odpowiednie dane w rubrykach szablonu pojawiającego się na ekranie komputera.
4. Za datę i godzinę złożenia zlecenia lub dyspozycji przyjmuje się datę i godzinę, jaka zostanie wyświetlona na ekranie komputera oszczędzającego i tym samym zarejestrowana w systemie po zatwierdzeniu zlecenia lub dyspozycji przez oszczędzającego.
5. Złożone zlecenie lub dyspozycja nie zostaną zrealizowane w przypadku:
  - 1) gdy podane dane nie są zgodne z aktualnymi danymi oszczędzającego posiadanymi przez PZU Życie SA,

- 2) gdy złożona dyspozycja lub zlecenie budzą wątpliwości co do ich treści lub autentyczności,
- 3) przerw w łączności, przerw w dostawie prądu, uszkodzeń i wad urządzeń telekomunikacyjnych oraz systemów zasilania lub sprzętu komputerowego,
- 4) działania siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia, a w przypadku ich przewidzenia – niemożliwe do zapobieżenia.

6. Oszczędzający, składając zlecenie lub dyspozycję za pośrednictwem internetu, zobowiązany jest do przestrzegania zakazu przekazywania informacji o charakterze bezprawnym.

### § 8.

1. Składanie dyspozycji i zleceń za pośrednictwem telefonu możliwe jest jedynie w przypadku posługiwania się aparatem telefonicznym z funkcją wybierania tonowego.
2. Zlecenia i dyspozycje składane przez telefon przyjmowane są w dni robocze w godzinach pracy infolinii, pod numerem telefonu przekazywanym wraz z kodem PIN.
3. Oszczędzający składający zlecenie lub dyspozycję zobowiązany jest podać co najmniej następujące informacje: numer umowy IKE oraz kod PIN, z zastrzeżeniem § 4. ust. 3. Numer umowy IKE oraz kod PIN podawany jest przy użyciu klawiatury telefonu.
4. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby składającej zlecenie osoba przyjmująca zlecenie lub dyspozycję może poprosić o podanie dodatkowych danych identyfikacyjnych.
5. W przypadku dalszych wątpliwości lub braku potwierdzenia dodatkowych danych identyfikacyjnych zlecenie lub dyspozycja nie zostaną przyjęte, a połączenie zostanie zakończone.
6. Jeśli identyfikacja oszczędzającego przebiegła poprawnie, oszczędzający podaje rodzaj zlecenia lub dyspozycji albo inne dane umożliwiające poprawną realizację dyspozycji lub zlecenia.
7. Do czasu potwierdzenia zlecenia lub dyspozycji oszczędzający może zrezygnować z ich składania lub wprowadzać zmiany do ich treści. Każda zmiana treści zlecenia lub dyspozycji wymaga potwierdzenia. Zlecenie lub dyspozycję uważa się za przyjęte dopiero po ostatecznym potwierdzeniu ich treści przez oszczędzającego.
8. Po zakończeniu składania zlecenia lub dyspozycji i potwierdzeniu ich treści przez oszczędzającego osoba przyjmująca podaje datę oraz dokładną godzinę przyjęcia dyspozycji lub zlecenia.
9. Jeśli w trakcie składania zlecenia lub dyspozycji nastąpi przerwanie połączenia przed potwierdzeniem treści oraz przed podaniem przez osobę przyjmującą daty i godziny złożenia dyspozycji lub zlecenia, uznaje się, iż zlecenie lub dyspozycja nie zostały złożone.

10. Połączenie telefoniczne jest nagrywane i w przypadku wątpliwości nagranie stanowi dowód dotyczący treści złożonej dyspozycji lub zlecenia. Osoba przyjmująca może odmówić przyjęcia zlecenia lub dyspozycji, gdy jakość połączenia może spowodować zniekształcenie przekazywanych treści.

## POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### § 9.

1. Oszczędzającemu przysługuje prawo złożenia reklamacji (skargi) dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia lub dyspozycji.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, mogą być składane telefonicznie, przesyłane pocztą na adres jednostki obsługującej ubezpieczenie lub na adres e-mailowy podany na stronie internetowej PZU Życie SA. W przypadku gdy jest to zasadne, do reklamacji powinny być dołączone kopie dokumentów, których reklamacja dotyczy, lub zeskanowane obrazy tych dokumentów.
3. Reklamacja powinna określać dane identyfikacyjne oszczędzającego (nr umowy IKE i nr PESEL lub nr NIP, lub serię i nr dokumentu tożsamości), dodatkowe dane osobowe i kontaktowe oraz przedmiot reklamacji.
4. PZU Życie SA rozpatruje złożoną reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, a w przypadku niemożności jej rozpatrzenia w powyższym terminie zawiadamia o tym pisemnie oszczędzającego z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. O ile oszczędzający w treści reklamacji nie wskaże formy przekazania decyzji jej dotyczącej, odpowiedź zostanie przekazana w ten sam sposób, w jaki wpłynęła do PZU Życie SA, tj.:
  - 1) telefonicznie,
  - 2) listem zwykłym wysłanym na aktualny adres do korespondencji lub na adres wskazany w treści reklamacji,
  - 3) listem wysłanym na adres e-mailowy w przypadku reklamacji przesłanej w ten sposób, w której treści oszczędzający nie wskazał innego sposobu przekazania informacji o sposobie jej rozpatrzenia.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 10.

1. Postanowienia niniejszego regulaminu mogą ulec zmianie. Wszelkie zmiany postanowień regulaminu doręczane są oszczędzającemu na piśmie lub w innej formie uzgodnionej z oszczędzającym. Pismo skierowane pod ostatnio podany adres do korespondencji wywiera skutki prawne z chwilą doręczenia albo po upływie 30 dni od daty wysłania.

2. Oszczędzający, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień regulaminu, może w terminie 14 dni od otrzymania listu, o którym mowa w ust. 1, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę regulaminu. Złożenie takiego oświadczenia oznacza natychmiastowe rozwiązanie Umowy.
3. Rozwiązanie Umowy może nastąpić także poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia powiadomienia o wypowiedzeniu Umowy, przesłanego drugiej stronie listem poleconym. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Umowa wygasa w przypadku:
  - 1) zmiany zapisów w ogólnych warunkach indywidualnego ubezpieczenia na życie związanego z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym IKE PZU Życie uniemożliwiającej składanie zleceń i dyspozycji za pośrednictwem telefonu i internetu,
  - 2) rozwiązania umowy indywidualnego ubezpieczenia na życie związanego z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym IKE PZU Życie.
5. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie mają zastosowanie ogólne warunki indywidualnego ubezpieczenia na życie związanego z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym IKE PZU Życie, przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o IKE, ustawy o działalności ubezpieczeniowej, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne stosowne przepisy prawa.
6. Zlecenia i dyspozycje oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody składane za pośrednictwem telefonu są nagrywane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres 5 lat, licząc od dnia 1 stycznia następnego roku po roku, w którym zakończyła się umowa ubezpieczenia. Zlecenia i dyspozycje składane za pośrednictwem internetu są utrwalane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres 5 lat, licząc od dnia 1 stycznia następnego roku po roku, w którym zakończyła się umowa ubezpieczenia.
7. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 15 listopada 2006 roku i ma zastosowanie do umów zawieranych począwszy od 1 września 2004 roku.