

Regulamin składania zleceń i dyspozycji oraz uzyskiwania informacji za pośrednictwem Infolinii Pramerica

§ 1

Niniejszy regulamin (dalej zwany „**Regulaminem**”) określa zasady, warunki oraz zakres składania dyspozycji oraz uzyskiwania informacji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (za pośrednictwem Infolinii Pramerica) w sprawach dotyczących umów ubezpieczeń indywidualnych oferowanych przez Pramerica Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji SA.

§ 2

Użytym w niniejszym regulaminie terminom nadaje się następujące znaczenia:

1. **Infolinia Pramerica** – centrum telefoniczne zorganizowane przez Pramerica Życie TUiR SA umożliwiające składanie dyspozycji oraz uzyskiwanie informacji drogą telefoniczną dotyczących Umowy Ubezpieczenia, w zakresie ustalonym niniejszym Regulaminem;
2. **Pramerica Życie TUiR SA** – Pramerica Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Al. Jana Pawła II 23, 00-854 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, za numerem KRS 0000008906, NIP: 526-22-62-838, REGON: 013281575, wysokość kapitału zakładowego 60 000 000 zł;
3. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia na życie zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Pramerica Życie TUiR SA (w tym w szczególności umowa Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym) jak również wszelkie umowy dodatkowe zawierane pomiędzy Pramerica Życie TUiR S.A. oraz Ubezpieczającym wraz z zawarciem Umowy Ubezpieczenia;
4. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** – Ogólne warunki zawartej przez Ubezpieczającego Umowy Ubezpieczenia;
5. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca Umowę Ubezpieczenia z Pramerica Życie TUiR SA, zobowiązana do opłacania składek;
6. **Ubezpieczony** – osoba, której życie lub zdrowie jest chronione Umową Ubezpieczenia;
7. **UFK** – Ubezpieczeniowy Fundusz Kapitałowy.

Do terminów nie zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie definicje zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia dotyczących Umów Ubezpieczenia zawartych przez Ubezpieczającego.

§ 3

1. Ubezpieczający i Ubezpieczony są uprawnieni do składania za pośrednictwem Infolinii Pramerica dyspozycji i otrzymywania informacji dotyczących Umowy Ubezpieczenia w zakresie określonym w § 4 i § 5 niniejszego Regulaminu.



2. Składanie dyspozycji za pośrednictwem Infolinii Pramerica wymaga wyrażenia uprzedniej zgody przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego na korzystanie z Infolinii Pramerica oraz na postanowienia niniejszego Regulaminu. Przedmiotowa zgoda udzielana jest w trakcie połączenia Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego z Infolinią Pramerica lub pisemnie. Zgoda udzielona przez danego Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego nie obejmuje pozostałych Ubezpieczających lub Ubezpieczonych w ramach tej samej Umowy Ubezpieczenia.
3. Pramerica Życie TUIR SA udostępnia treść niniejszego Regulaminu na stronie internetowej: www.pramerica.pl.
4. Infolinia Pramerica przyjmuje dyspozycje oraz udziela informacji w języku polskim.

§ 4

1. Za pośrednictwem Infolinii Pramerica Ubezpieczający może składać następujące dyspozycje dotyczące Umowy Ubezpieczenia:
 - a. zmiany częstotliwości opłacania składki;
 - b. zmiany dnia pobrania składki;
 - c. pobrania składki poza terminem określonym w Umowie Ubezpieczenia;
 - d. zmiany alokacji składki dla polis z UFK;
 - e. konwersji środków zgromadzonych w UFK;
 - f. decyzji klienta dotyczącej indeksacji składki;
 - g. reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie prawidłowo złożonej dyspozycji albo udzielenie błędnej informacji;
 - h. zmiany adresu korespondencyjnego i zamieszkania Ubezpieczającego i Ubezpieczonego oraz danych teled adresowych (numery telefonów, emaile);
 - i. rozszerzenia zakresu ochrony;
 - j. zmiany opcji automatycznego wykorzystania wartości wykupu polisy;
 - k. zmiany numeru karty kredytowej (w przypadku uprzedniego wybrania przez Ubezpieczającego opłacania składek z wykorzystaniem karty kredytowej);

§ 5

Za pośrednictwem Infolinii Pramerica Ubezpieczający lub Ubezpieczony mogą uzyskać następujące informacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia:

1. informacja o terminie płatności, wysokości, częstotliwości i sposobie opłacania składki;
2. informacja o zaległościach w opłacaniu składek;
3. informacje o możliwych zmianach w ramach Umowy Ubezpieczenia;
4. informacja o adresie korespondencyjnym Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego;
5. numer telefonu do agenta ubezpieczeniowego oraz dane teled adresowe oddziału Pramerica Życie TUIR SA;
6. informacja o stanie realizacji poprzednio złożonych zleceń;
7. informacje o wartości jednostek uczestnictwa UFK;
8. informacje o stanie jednostek uczestnictwa UFK na rachunku Umowy Ubezpieczenia;
9. informacja o prowadzonym postępowaniu reklamacyjnym.

§ 6

Składanie dyspozycji oraz udzielanie informacji za pośrednictwem Infolinii Pramerica możliwe jest pod numerem 800 33 55 33 od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:30 do 17: 00.

§ 7

1. Składanie dyspozycji i udzielanie informacji określonych w § 4 i § 5 niniejszego Regulaminu wymaga wcześniejszej poprawnej identyfikacji Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.
2. Pramerica Życie TUiR SA udzieli Ubezpieczonemu informacji o postanowieniach zawartej Umowy Ubezpieczenia oraz Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w zakresie, w jakim dotyczą praw i obowiązków Ubezpieczonego.
3. Identyfikacja odbywa się przez udzielenie przez Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego odpowiedzi na pytania pracownika Infolinii Pramerica dotyczące danych osobowych Ubezpieczonego lub Ubezpieczającego lub zawartej Umowy Ubezpieczenia.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa informacji wszystkie rozmowy telefoniczne odbywane za pośrednictwem Infolinii Pramerica będą nagrywane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres wymagany przepisami prawa, na co użytkownik Infolinii wyraża zgodę.

§ 8

1. Złożona dyspozycja nie zostanie przyjęta, a informacja dotycząca Umowy Ubezpieczenia nie zostanie udzielona w przypadku:
 - a. braku poprawnej identyfikacji osoby składającej dyspozycję lub zwracającej się o udzielenie informacji;
 - b. gdy treść złożonej dyspozycji nie jest zgodna z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.
2. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości osoby Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego albo treści złożonej dyspozycji pracownik Infolinii Pramerica może odmówić jej wykonania na podstawie rozmowy telefonicznej i poprosić o złożenie dyspozycji w formie pisemnej. Z tych samych przyczyn pracownik Infolinii Pramerica Życie TUiR SA może również odmówić telefonicznego udzielenia informacji i udzielić jej pisemnie na ostatni posiadany adres Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego.

§ 9

Dyspozycję uważa się za złożoną po odczytaniu jej treści przez pracownika Infolinii Pramerica z chwilą potwierdzenia jej prawidłowości przez Ubezpieczającego.

§ 10

Dyspozycja złożona zgodnie z niniejszym Regulaminem zostanie zrealizowana niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie określonym w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

§ 11

Pramerica Życie TUiR SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:

1. wykonania dyspozycji lub udzielenia informacji osobie nieuprawnionej, jeśli jej identyfikacja jako osoby uprawnionej była poprawna;
2. wykonaniem dyspozycji lub udzielenia informacji w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
3. działaniem siły wyższej – zdefiniowanej jako: nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia lub do uniknięcia zdarzenie;
4. awarii sieci telekomunikacyjnych lub czasowej albo stałej niedostępności określonych usług telekomunikacyjnych.

§ 12

1. W przypadku niewykonania, lub nienależytego wykonania dyspozycji złożonej prawidłowo oraz zgodnie z niniejszym Regulaminem, Ubezpieczającemu lub Ubezpieczonemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Prawo do reklamacji przysługuje Ubezpieczającemu i Ubezpieczonemu również w przypadku udzielenia błędnej informacji.
2. Reklamacja może zostać złożona pisemnie lub telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Pramerica. Złożenie reklamacji za pośrednictwem Infolinii Pramerica wymaga wcześniejszej identyfikacji, zgodnie z § 7 niniejszego Regulaminu.
3. Pramerica Życie TUiR SA rozpatruje reklamacje niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej złożenia. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie zawiadamia się o tym osobę, która ją złożyła w sposób przez nią wybrany: pisemnie lub telefonicznie.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w sposób wybrany przez osobę składającą: pisemnie lub telefonicznie.

§ 13

Ubezpieczający lub Ubezpieczony może odwołać zgodę na składanie dyspozycji i udzielanie informacji za pośrednictwem Infolinii Pramerica poprzez złożenie oświadczenia drogą pisemną lub za pośrednictwem Infolinii Pramerica, po uprzedniej identyfikacji, zgodnie z § 7 niniejszego Regulaminu. Pramerica Życie TUiR SA zaprzestanie przyjmowania dyspozycji i udzielania informacji określonych w niniejszym Regulaminie z chwilą otrzymania powyższego oświadczenia. Odwołanie zgody przez danego Ubezpieczającego lub Ubezpieczonego nie obejmuje pozostałych Ubezpieczających lub Ubezpieczonych w ramach tej samej Umowy Ubezpieczenia.

§ 14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Ogólnych Warunków Ubezpieczenia oraz właściwych przepisów prawnych, w szczególności ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej.



§ 15

Pramerica Życie TUIR SA zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu. Aktualnie obowiązująca wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej: www.pramerica.pl.

§ 16

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2011 roku.