



więcej / niż standard

Regulamin

świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Przedmiot regulacji

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Definicje

§ 2

- 1) **AXAKOD** – uniwersalny kod nadany klientowi przez Towarzystwo, umożliwiający dostęp do usług oferowanych zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- 2) **AXA On-Line** – usługa świadczona klientom Towarzystwa za pośrednictwem sieci Internet;
- 3) **HASŁO** – hasło alfanumeryczne umożliwiające dostęp do usługi AXA On-Line;
- 4) **Infolinia** – Wydział Kontaktów z Klientami w Towarzystwie;
- 5) **klient** – osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia z Towarzystwem;
- 6) **Login** – AXAKOD lub adres e-mail podany przez klienta;
- 7) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia na życie, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia;
- 8) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 9) **Towarzystwo** – AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.;
- 10) **transakcja** – dyspozycja klienta określona w umowie ubezpieczenia;
- 11) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia na życie zawarta między klientem i Towarzystwem;
- 12) **token** – jednorazowe hasło do autoryzacji zlecenia.

AXA On-Line

Dostęp

§ 3

1. Towarzystwo oferuje klientom usługę AXA On-Line dostępną całą dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Usługa AXA On-Line jest świadczona za pośrednictwem sieci komputerowej Internet na serwerach będących częścią domeny axa.pl lub axa-polska.pl.
3. Usługa AXA On-Line jest dostępna dla klientów, którzy:
 - 1) zaakceptowali postanowienia Regulaminu i wyrazili zgodę na składanie oświadczeń woli i wiedzy, dotyczących umów ubezpieczenia;
 - 2) otrzymali AXAKOD;
 - 3) dokonali aktywacji usługi AXA On-Line.

Aktywacja

§ 4

1. Korzystanie z usługi AXA On-Line wymaga uprzedniego dokonania jej aktywacji.
2. Usługę AXA On-Line można aktywować wyłącznie za pośrednictwem sieci komputerowej Internet na stronie www.axa.pl.

3. W celu aktywacji usługi klient powinien podać otrzymany indywidualny AXAKOD.
4. Po weryfikacji klienta przy użyciu numeru PESEL lub innego, wybranego przez klienta, dokumentu tożsamości, klient otrzymuje HASŁO pod podany przez siebie numer telefonu komórkowego.
5. Podanie przez klienta numeru telefonu komórkowego jest konieczne do uzyskania dostępu do usługi AXA On-Line.
6. Przy pierwszym logowaniu klient ustanawia własne HASŁO. Klient może również podać adres e-mail, który będzie pełnił funkcję Loginu do usługi AXA On-Line (tak samo jak AXAKOD).
7. Klient, który zapomniał HASŁO może skorzystać z funkcji *Nadanie nowego hasła*. Po podaniu AXAKODU Towarzystwo prześle klientowi pod numer jego telefonu komórkowego nowe HASŁO.
8. Utratę AXAKODU klient zgłasza Towarzystwu za pośrednictwem Infolinii lub za pośrednictwem usługi AXA On-Line. Po dokonaniu weryfikacji tożsamości klientowi zostanie podany nowy AXAKOD. Na życzenie klienta nowy AXAKOD może zostać przekazany w wiadomości tekstowej (SMS), przesłanej pod jego numer telefonu komórkowego.

Zakres usług

§ 5

W ramach usługi AXA On-Line Towarzystwo oferuje klientom:

- 1) dostęp do informacji dotyczących umowy ubezpieczenia;
- 2) dostęp do formularzy dyspozycji klienta składanych w ramach umowy ubezpieczenia;
- 3) dokonywanie transakcji w zakresie dostępnym w ramach tej usługi;
- 4) możliwość aktywacji innych usług świadczonych przez Towarzystwo drogą elektroniczną oraz akceptacji zasad, na jakich są świadczone;
- 5) możliwość prowadzenia korespondencji z Towarzystwem za pośrednictwem komunikacji elektronicznej.

Polityka bezpieczeństwa

§ 6

1. Usługa AXA On-Line jest zabezpieczona przed dostępem osób trzecich.
2. Transmisja danych w ramach usługi AXA On-Line jest szyfrowana.
3. Dostęp do AXA On-Line wymaga wprowadzenia poprawnego Loginu i HASŁA.
4. Towarzystwo przekazuje HASŁO tylko pod numer telefonu komórkowego podany przez klienta.
5. Pięciokrotne wprowadzenie nieprawidłowych identyfikatorów wymaganych przez Towarzystwo spowoduje blokadę dostępu do usługi AXA On-Line.
6. Klient może dokonać blokady usługi AXA On-Line za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Towarzystwa.
7. Klient może dokonać ponownej aktywacji zablokowanej usługi AXA On-Line za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Towarzystwa.
8. Klient nie powinien przechowywać AXAKODU łącznie z HASŁEM.
9. Klient nie powinien udostępniać HASŁA osobom trzecim.

Reklamacje

§ 7

1. Reklamacja to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do Towarzystwa, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. Reklamacje można składać Towarzystwu w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej – drogą pocztową na adres siedziby: Towarzystwa: AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa;
 - 2) w formie elektronicznej na adres e-mail: skargi.odwolania@axa.pl;
 - 3) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 555 00 00 lub 801 200 200 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa.
3. Reklamacje wnosi się do Zarządu Towarzystwa. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.
4. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
5. Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo, na wniosek osoby składającej reklamację, Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.
6. W przypadku gdy Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy składaniu reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w razie wyboru takiej formy kontaktu).
7. Odpowiedzi na reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
9. Jeżeli osoba składająca reklamację nie zgadza się ze stanowiskiem Towarzystwa wyrażonym w odpowiedzi na reklamację, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Osoba składająca reklamację może również wystąpić do sądu powszechnego z powództwem przeciwko Towarzystwu.
10. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

12. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Aleje Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).

Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet (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), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

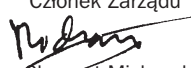
Postanowienia końcowe

§ 8

1. W przypadku rozbieżności między postanowieniami OWU i Regulaminu stosuje się postanowienia OWU.
2. Informacje udostępniane klientom w ramach usługi AXA On-Line nie zastępują obowiązku przekazywania informacji zgodnie z przepisami o działalności ubezpieczeniowej.
3. Towarzystwo nie odpowiada za nieuprawniony dostęp osoby trzeciej do usługi AXA On-Line w przypadku udostępnienia przez klienta HASŁA osobie trzeciej lub w przypadku jego utraty.
4. Towarzystwo dokłada wszelkich starań, aby świadczyć usługę na najwyższym poziomie. Towarzystwo nie odpowiada za błędy i opóźnienia w transmisji danych, spowodowane działaniem siły wyższej, i zdarzenia zaistniałe niezależnie od Towarzystwa, w szczególności za błędy po stronie zewnętrznego operatora przesyłającego dane do systemów i dostawcy usługi poczty elektronicznej klienta.
5. Klient nie traci prawa dostępu do usługi AXA On-Line z chwilą dokonania blokady usługi, rozwiązania bądź wygaśnięcia umowy ubezpieczenia.

§ 9

Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. został zatwierdzony uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 4/18/12/2014 z dnia 18 grudnia 2014 r. r. i zmieniony uchwałą Zarządu Towarzystwa nr 2/05/01/2017 z dnia 5 stycznia 2017 r.

Członek Zarządu

Clement Michaud

Członek Zarządu

Janusz Arczewski