

## REGULAMIN ZMIAN UBEZPIECZENIOWYCH FUNDUSZY KAPITAŁOWYCH ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU

### § 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

- Niniejszy Regulamin zmian ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych za pośrednictwem telefonu został wydany przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółkę Akcyjną, z siedzibą przy ul. Domaniewskiej 44, 02-672 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002561, o kapitale zakładowym w wysokości 82.500.000 złotych i kapitale wpłaconym 74.287.500 złotych, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów nr 6 z dnia 6 września 1991 r. (dalej „Towarzystwem”); NIP 526-020-99-75, adres elektroniczny: www.aviva.pl, numer infolinii 0801 888 444. Towarzystwo podlega nadzorowi sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego.
- Ilekoć w Regulaminie używa się poniższych terminów, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:
  - Porozumienie** – Porozumienie w sprawie przekazywania dyspozycji za pośrednictwem telefonu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu,
  - Regulamin** – niniejszy Regulamin zmian ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych za pośrednictwem telefonu,
  - Klient** – ubezpieczający, który zawarł z Towarzystwem umowę ubezpieczenia,
  - umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta przez Klienta z Towarzystwem na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego: Bonus ze składką jednorazową, Bonus ze składką regularną, Bonus VIP, Superbonus, Kapitałna Przyszłość, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego: Perspektywa, Plus, Nowa Perspektywa, Ogólnych Warunków Młodzieżowego Ubezpieczenia Uniwersalnego Absolwent, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Młodzieżowa Polisa Przeszłościowa, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Indywidualne Konto Emerytalne,
  - Aviva** – Aviva Spółka z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 44, za pośrednictwem której Klient może telefonicznie składać dyspozycje i uzyskiwać informacje dotyczące umowy ubezpieczenia,
  - pracownicy Avivy** – osoby zatrudnione przez Avivę na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia lub innych umów o podobnym charakterze, upoważnione do sporządzania, podpisywania i składania do realizacji dyspozycji złożonej przez Klienta za pośrednictwem telefonu,
  - Dyspozycja** – składane Towarzystwu za pośrednictwem Avivy ustne oświadczenie woli Klienta dotyczące przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu lub zmiany udziału ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w składce,
  - fundusze** – ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe,
  - informacje dotyczące umowy ubezpieczenia** – przekazywane Klientowi przez Towarzystwo dane dotyczące umowy ubezpieczenia, w tym o wartości polisy, wartości lokacyjnej lub innych środkach zgromadzonych przez Klienta na podstawie umowy ubezpieczenia oraz informacje o sposobie i terminie realizacji dyspozycji złożonej przez Klienta albo przyczynach jej niewykonania,
  - dni robocze** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### § 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady składania przez Klientów dyspozycji za pośrednictwem telefonu oraz ich realizacji przez Towarzystwo we wszystkich umowach ubezpieczenia łączących Klienta oraz Towarzystwo, istniejących w chwili wejścia w życie Porozumienia, jak też zawartych po tej dacie, jeżeli umowy te przewidują możliwość składania i realizacji takich dyspozycji.
- Niniejszy Regulamin określa również zakres i zasady uzyskiwania przez Klienta za pośrednictwem telefonu informacji dotyczących umów ubezpieczenia.
- Warunkiem składania przez Klienta dyspozycji oraz uzyskiwania informacji za pośrednictwem telefonu jest zawarcie Porozumienia. Zawarcie Porozumienia nie wiąże się z żadnymi opłatami ze strony Klienta.
- W Porozumieniu Klient udziela Avivie upoważnienia do sporządzania, podpisywania i składania do realizacji dyspozycji złożonych przez Klienta za pośrednictwem telefonu, z prawem Avivy udzielania dalszych pełnomocnictw pracownikom Avivy.
- Poprzez zawarcie Porozumienia Klient jest uprawniony, ale nie zobowiązany, do składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu, a zawarcie Porozumienia nie wyklucza możliwości składania dyspozycji w formie pisemnej lub innej uzgodnionej między stronami umowy ubezpieczenia, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
- Przekazywanie Klientowi informacji za pośrednictwem telefonu nie wyłącza obowiązków informacyjnych spoczywających na Towarzystwie z mocy obowiązujących przepisów, ani nie wyklucza możliwości przekazania tych informacji w formie pisemnej lub innej uzgodnionej między stronami umowy ubezpieczenia, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.

### § 3. POROZUMIENIE

- Porozumienie jest zawierane na czas nieokreślony w formie pisemnej.
- Porozumienie jest zawierane poprzez akceptację przez Klienta złożonej przez Towarzystwo oferty zawarcia Porozumienia. Towarzystwo składa Klientowi ofertę zawarcia Porozumienia przesyłając mu wypełnione i podpisane przez siebie dwa egzemplarze wzoru Porozumienia wraz z Regulaminem. Oferta wiąże Towarzystwo we wskazanym w niej terminie, w którym Towarzystwo oczekiwać będzie odpowiedzi Klienta.
- Klient akceptuje ofertę Towarzystwa podpisując obydwa egzemplarze Porozumienia, z których jeden przesyła Towarzystwu. Porozumienie wchodzi w życie z trzecim dniem roboczym po dniu otrzymania przez Towarzystwo podpisanego przez Klienta egzemplarza Porozumienia.
- Porozumienie może zostać wypowiedziane przez każdą ze stron w każdym czasie jego obowiązywania. Porozumienie ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Porozumienia. Porozumienie może być również wypowiedziane bez zachowania okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, za które uważa się naruszenie przez drugą stronę postanowień Regulaminu.
- Zmiany Porozumienia, oświadczenia woli o odstąpieniu od Porozumienia oraz o jego wypowiedzeniu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmiany Porozumienia polegającej na rozszerzeniu zakresu dyspozycji możliwych do realizacji na zasadach określonych w Porozumieniu i Regulaminie.
- Dyspozycje złożone przed rozwiązaniem Porozumienia są realizowane na zasadach w nim określonych. Porozumienie ulega rozwiązaniu z dniem rozwiązania ostatniej umowy ubezpieczenia łączącej Klienta oraz Towarzystwo, bez konieczności składania przez którąkolwiek ze stron Porozumienia oświadczenia woli w sprawie rozwiązania Porozumienia.

### § 4. KOD PIN

- Kod PIN stanowi ciąg sześciu cyfr służący do identyfikacji Klienta. Klient może posiadać wyłącznie jeden kod PIN.
- Klient jest zobowiązany do posługiwania się kodem PIN przy składaniu dyspozycji oraz uzyskiwaniu informacji zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. Kod PIN nie może być przekazany, ani udostępniony osobom trzecim.
- Klient, który zawarł Porozumienie, określa indywidualny kod PIN i przesyła go do Towarzystwa na formularzu dostarczonym przez Towarzystwo wraz z kopertą zwrotną z opłaconą opłatą pocztową, bez podawania swych danych osobowych oraz danych dotyczących umów ubezpieczenia. Klient nie podpisuje formularza przekazywanego Towarzystwu.
- Kod PIN uważa się za ustalony z następnym dniem roboczym po dniu otrzymania przez Towarzystwo oświadczenia Klienta, o którym mowa w ust. 3.
- Klient może w każdym czasie zastrzec ustalony kod PIN, a następnie określić nowy kod PIN. Zastrzeżenie kodu PIN może zostać złożone również za pośrednictwem telefonu i jest skuteczne od chwili otrzymania przez Towarzystwo oświadczenia Klienta w tej sprawie. Przy określeniu nowego kodu PIN postanowienia ust. 3 i ust. 4 stosuje się odpowiednio.
- W razie kolejnego trzykrotnego podania błędnych cyfr kodu PIN przez Klienta przy składaniu dyspozycji lub żądaniu udzielenia informacji, kod PIN zostanie natychmiast zablokowany przez Towarzystwo.
- Zastrzeżenie kodu PIN lub zablokowanie, o których mowa w ust. 5 lub ust. 6, powoduje, że Klient traci możliwość składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu i uzyskiwania informacji tą drogą do czasu ustalenia nowego kodu PIN.
- Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z wykonania prawidłowo złożonej dyspozycji zgodnie z jej treścią, jak też złożonej przez nieuprawnioną osobę posługującą się kodem PIN lub udzielenia informacji takiej osobie.

### § 5. SKŁADANIE DYSPOZYCJI

- Klient może składać dyspozycje za pośrednictwem telefonu po wejściu w życie Porozumienia oraz ustaleniu kodu PIN.
- Dyspozycje za pośrednictwem telefonu mogą być składane w dniach roboczych, w godzinach od 7.30 do 20.00. Dyspozycje mogą być składane wyłącznie pod numerem telefonu 0 801 888 444 albo (+ 48) 022 557 49 04 (aparaty komórkowe, połączenie spoza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej).
- Złożenie dyspozycji za pośrednictwem telefonu jest możliwe po pozytywnej weryfikacji tożsamości Klienta, dokonywanej przez osobę przyjmującą dyspozycje. Weryfikacja ma miejsce na podstawie kodu PIN oraz dodatkowo może mieć miejsce na podstawie danych osobowych Klienta lub informacji dotyczących zawartych przez niego umów ubezpieczenia.
- W celu identyfikacji Klient składający dyspozycje za pośrednictwem telefonu jest zobowiązany do podania dwóch losowo wybranych cyfr kodu PIN wskazanych przez osobę przyjmującą dyspozycje oraz odpowiedzi na pytania dotyczące danych i informacji, o których mowa w ust. 3. W razie podania przez Klienta danych lub informacji niezgodnych z przekazanymi przez niego uprzednio Towarzystwu lub znajdującymi się w posiadaniu Towarzystwa, dyspozycja telefoniczna nie zostanie przyjęta, a połączenie telefoniczne zostanie zakończone.
- Po złożeniu przez Klienta dyspozycji telefonicznej osoba ją przyjmująca powtarza jej treść oraz określa datę i czas przyjęcia dyspozycji, a Klient potwierdza powyższe. Do czasu potwierdzenia przez Klienta może on zrezygnować ze złożenia dyspozycji lub zmienić jej treść. Nie jest możliwe odwołanie dyspozycji po jej złożeniu, ani złożenie dyspozycji z odroczonej terminem jej realizacji.
- Dyspozycja telefoniczna jest składana do realizacji wyłącznie wtedy, kiedy Klient potwierdzi treść dyspozycji oraz datę i czas przyjęcia dyspozycji.

7. Aviva może odmówić przyjęcia dyspozycji telefonicznej, jeżeli została ona złożona niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, jak też wtedy, gdy jest ona niemożliwa do zrealizowania lub niezrozumiała, w szczególności, gdy jakość połączenia telefonicznego powoduje zniekształcenie przekazywanych treści.
8. Na podstawie złożonej dyspozycji i na mocy pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta dyspozycja jest sporządzana, podpisywana i składana do realizacji przez pracownika Avivy. Przyjęcie dyspozycji telefonicznej i złożenie jej do realizacji nie jest równoznaczne z jej realizacją. Realizacją podlegają wyłącznie dyspozycje zgodne z umową ubezpieczenia.
9. Ryzyko niezyskania przez Klienta połączenia telefonicznego w celu złożenia dyspozycji telefonicznej, spowodowane w szczególności awarią linii telefonicznej lub urządzeń nadawczych lub odbiorczych, jak też przerwania transmisji w trakcie składania dyspozycji, spoczywa na Kliencie. W razie przerwania rozmowy telefonicznej Klienta z osobą przyjmującą dyspozycję przed złożeniem przez Klienta potwierdzenia, o którym mowa w ust. 5, dyspozycja nie jest składana do realizacji, a osoba przyjmująca dyspozycję nie jest zobowiązana do uzyskania połączenia telefonicznego z Klientem i uzyskania powyższego potwierdzenia.

#### **§ 6. REALIZACJA DYSPOZYCJI**

1. Dyspozycje telefoniczne są realizowane w kolejności ich złożenia. Dyspozycję uważa się za złożoną w dacie i czasie wskazanych w potwierdzeniu osoby przyjmującej dyspozycję, zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 6.
2. Towarzystwo realizuje dyspozycję telefoniczną w zakresie przeliczenia całości lub części zarachowanych na danym rachunku jednostek jednego ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego na jednostki innego funduszu:
  - 1) złożoną w dniu roboczym do godz. 11:00 – według cen jednostek obowiązujących na następny dzień roboczy,
  - 2) złożoną w dniu roboczym po godz. 11:00 – według cen jednostek obowiązujących na drugi dzień roboczy następujący po dniu złożenia dyspozycji.
- 2a. Towarzystwo realizuje dyspozycję telefoniczną w zakresie zmiany udziału ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w składce:
  - 1) złożoną w dniu roboczym do godz. 11:00 – w następnym dniu roboczym,
  - 2) złożoną w dniu roboczym po godz. 11:00 – w drugim dniu roboczym następującym po dniu złożenia dyspozycji,
 z tym zastrzeżeniem, iż dyspozycja ta skuteczna jest wobec składek zapłaconych przez Klienta począwszy od dnia realizacji dyspozycji.
3. Realizacja dyspozycji jest potwierdzana przez Towarzystwo na wniosek Klienta, w terminie 14 dni od daty jego złożenia. Potwierdzenie może nastąpić w formie pisemnej, przesyłką zwykłą na adres Użytkownika jak również w inny uzgodniony między stronami sposób, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
4. Klient jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji dyspozycji, a stwierdzone nieprawidłowości powinien niezwłocznie zgłaszać Towarzystwu w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w § 9. W razie niezgłoszenia nieprawidłowości w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty złożenia dyspozycji uznaje się, że nieprawidłowości nie miały miejsca.

#### **§ 7. INFORMACJE DOTYCZĄCE UMOWY UBEZPIECZENIA**

1. Klient może uzyskiwać informacje dotyczące umowy ubezpieczenia za pośrednictwem telefonu po wejściu w życie Porozumienia oraz ustaleniu kodu PIN.
2. Aviva przekazuje informacje dotyczące umowy ubezpieczenia w telefonicznej rozmowie z Klientem. Postanowienia Regulaminu dotyczące składania dyspozycji za pośrednictwem telefonu określone w § 5 stosuje się odpowiednio.

#### **§ 8. KOSZTY I OPŁATY**

1. Koszty połączenia w celu złożenia dyspozycji telefonicznej lub uzyskania informacji dotyczących umowy ubezpieczenia obciążają Klienta:
  - 1) połączenia z numerem telefonu 0801 888 444 – koszt połączenia równy cenie jednej jednostki taryfikacyjnej,
  - 2) połączenia z numerem telefonu 022 557 49 04 – koszt połączenia według taryfy operatora.
2. W razie realizacji dyspozycji telefonicznej Towarzystwo pobiera opłatę w wysokości i na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia.

#### **§ 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Organem właściwym do rozpatrywania reklamacji Klientów jest Zarząd Towarzystwa lub upoważnieni przez Zarząd pracownicy Towarzystwa.
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości dotyczących realizacji Porozumienia, w tym realizacji dyspozycji telefonicznych składanych na jego podstawie,

powinien on niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty złożenia dyspozycji albo zażądania przekazania informacji, złożyć pisemną reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Towarzystwo może zwrócić się do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

3. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od jej otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji jest niemożliwe w tym terminie, Towarzystwo rozpatrzy ją najpóźniej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności rozpatrzenie jej było możliwe.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Towarzystwo niezwłocznie powiadamia Klienta – w formie pisemnej lub innej uzgodnionej między stronami umowy ubezpieczenia, w szczególności przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
5. W razie uznania reklamacji za uzasadnioną Towarzystwo podejmie niezwłocznie odpowiednie działania.

#### **§ 10. PRZETWARZANIE DANYCH**

1. Składane dyspozycje oraz przekazywane informacje za pośrednictwem telefonu są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami Towarzystwa i Avivy.
2. Rozmowa Klienta z osobą przyjmującą dyspozycję lub udzielającą informacji dotyczących umowy ubezpieczenia jest nagrywana na elektromagnetycznych nośnikach informacji, na co Klient się zgadza podpisując Porozumienie i stanowi wystarczający dowód złożenia przez Klienta dyspozycji, treści tej dyspozycji, daty i czasu jej przyjęcia oraz zakresu informacji dotyczących umowy ubezpieczenia przekazanych Klientowi.
3. Towarzystwo powierza Avivie przetwarzanie danych Klienta w celu realizacji Porozumienia.

#### **§ 11. ZMIANY REGULAMINU**

1. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego i jest doręczany Klientowi przed zawarciem Porozumienia.
2. Regulamin może zostać zmieniony na zasadach określonych w art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego, w szczególności w razie zmiany zasad składania dyspozycji lub ich realizacji, jak też w razie zmiany wysokości kosztów, czy też opłat pobieranych przez Towarzystwo.
3. Zmiany Regulaminu wiążą Klienta, jeśli zostały mu doręczone na piśmie, z tym zastrzeżeniem iż zmiany Regulaminu dotyczące rozszerzenia wskazanego w § 1 ust. 2 pkt 4 katalogu umów ubezpieczenia, w ramach których dozwolone jest składanie dyspozycji, jak również rozszerzenia zakresu dyspozycji możliwych do realizacji na zasadach określonych dotychczas w Regulaminie, nie wymagają doręczenia na piśmie i mogą zostać przekazane Klientowi za pomocą elektronicznych nośników informacji, publikacji na stronie internetowej Towarzystwa lub za pośrednictwem telefonu przed złożeniem przez Klienta dyspozycji. Zmiany regulaminu wiążą Klienta, jeśli w terminie 14 dni od dnia uzyskania informacji o zmianach Klient nie wypowiedział Porozumienia.
4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie 21 dni od dnia uzyskania informacji o zmianach przez Klienta, chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę ich wejścia w życie.

#### **§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Prawem właściwym jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sędem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta, jak też każdy inny sąd, którego właściwość wynika z umowy ubezpieczenia.
3. Spory mogą być też rozstrzygane polubownie przez Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych lub Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z regulaminami tych sądów.
4. Towarzystwo oraz Klient nie mogą dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
5. W relacjach z Klientem jest używany język polski.
6. Towarzystwo w swej działalności stosuje „Zasady dobrych praktyk ubezpieczeniowych” oraz „Zasady etyki w działalności ubezpieczeniowej” Polskiej Izby Ubezpieczeń.
7. W sprawach nieuregulowanych w Porozumieniu oraz Regulaminie stosuje się postanowienia umowy ubezpieczenia, której dotyczy składana przez Klienta dyspozycja lub co do której są przekazywane informacje.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26 października 2009 r.