

## **Regulamin korzystania z serwisu internetowego „Twoja Polisa” przez klientów Nordea Polska Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A.**

Celem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad dostępu do serwisu internetowego dla klientów Nordea Polska Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A., składania zleceń za jego pośrednictwem oraz ochrony danych przetwarzanych w serwisie.

### **§ 1. Definicje**

Ilekrót w Regulaminie występują poniższe pojęcia, należy je rozumieć w następujący sposób:

1. **Hasło** – ciąg co najmniej sześciu znaków (w tym minimum jedna cyfra i minimum jeden znak specjalny), wybrany przez Użytkownika, służący jego identyfikacji w systemie „Twoja Polisa”;
2. **Hasło Pierwszego Logowania** – hasło znajdujące się na Karcie autoryzacyjnej, pod zdrapką, umożliwiające pierwsze zalogowanie (rejestrację) Klienta w systemie „Twoja Polisa”;
3. **Indywidualny rachunek kapitałowy** – wydzielony przez Nordea dla każdego Klienta rachunek, na którym ewidencjonowane są jednostki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, utworzony i prowadzony zgodnie z postanowieniami Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, na podstawie których została zawarta Umowa ubezpieczenia;
4. **Karta autoryzacyjna** – karta, wydawana na Wniosek Klienta, umożliwiająca Klientowi rejestrację w serwisie „Twoja Polisa”; Karta autoryzacyjna opatrzona jest unikalnym numerem, który zostaje przypisany do danego Użytkownika i służy jego identyfikacji w systemie „Twoja Polisa”;
5. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Nordea Umowę ubezpieczenia;
6. **Nordea** – Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000031094, kapitał zakładowy: 172 532 900,00 złotych, w całości wpłacony, NIP: 521-04-19-914, zezwolenie Ministra Finansów z dnia 4 marca 1994 r., adres strony internetowej: [www.nordeapolska.pl](http://www.nordeapolska.pl), numer infolinii: 0 801 231 500;
7. **Polisa** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy ubezpieczenia; analogiczna funkcję pełni certyfikat, jeśli w ramach danej Umowy ubezpieczenia został wystawiony;
8. **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z serwisu internetowego w systemie „Twoja Polisa” przez Klientów Nordea Polska Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A.;
9. **Umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia osobowego, której stronami są Nordea i Klient;
10. **Użytkownik** – Klient, któremu aktywowany został dostęp do systemu „Twoja Polisa”;
11. **Twoja Polisa** – system informatyczny, zwany dalej również Aplikacją, którego właścicielem jest Nordea, umożliwiający Użytkownikowi, za pośrednictwem Internetu, dostęp do informacji o Umowie ubezpieczenia, danych Klienta, w tym danych zapisanych na Indywidualnym rachunku kapitałowym, a także składanie Zleceń;
12. **Wniosek** – wniosek o wydanie Karty autoryzacyjnej, składany przez Klienta ustnie w trakcie wystawiania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia (w przypadku Polis wystawianych przez kanał bancassurance), albo telefonicznie (kontakt z pracownikiem infolinii Nordea), albo poprzez wypełnienie oraz przesłanie odpowiedniego [formularza](#) dostępnego na stronie internetowej Nordea;
13. **Zlecenie** – oświadczenie woli złożone przez Użytkownika za pośrednictwem systemu „Twoja Polisa”, skutkujące zmianą alokacji procentowego podziału składki alokowanej lub transferem środków, zgromadzonych na Indywidualnym rachunku kapitałowym Klienta.

### **§ 2**

#### **Zasady dostępu do systemu „Twoja Polisa”**

1. W celu uzyskania dostępu do systemu „Twoja Polisa” Klient składa Wniosek. Wniosek może zostać złożony w trakcie zawierania Umowy ubezpieczenia lub w dowolnym momencie jej trwania.
2. Po otrzymaniu Wniosku Klienta Nordea wydaje Kartę autoryzacyjną i przekazuje ją Klientowi:

- 1) w przypadku Polis wystawianych przez kanał bancassurance - w momencie zawarcia Umowy ubezpieczenia; jeżeli Klient nie wyrazi chęci pobrania Karty przy zawarciu Umowy może wystąpić o jej wydanie w każdym czasie; postanowienia pkt 2) stosuje się odpowiednio,
- 2) w przypadku zawarcia Umowy ubezpieczenia za pośrednictwem innych kanałów dystrybucji oraz w przypadku Klientów, którzy nie odebrali Karty autoryzacyjnej przy zawarciu Umowy ubezpieczenia przez kanał bancassurance, bądź w dacie zawarcia Umowy ubezpieczenia nie było możliwe korzystanie z systemu "Twoja Polisa", Karta autoryzacyjna jest wysyłana listownie na adres korespondencyjny Klienta, w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania Wniosku.
3. Aktywowanie dostępu do systemu "Twoja Polisa" dokonywane jest na czas nieokreślony i następuje:
  - 1) w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) – z chwilą zakończenia procesu wystawiania Polisy,
  - 2) w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2) – w toku rozmowy telefonicznej z pracownikiem infolinii Nordea, po pomyślnym przejściu procesu identyfikacji przez Klienta; rozmowa z Klientem jest nagrywana i archiwizowana.
4. Po aktywowaniu dostępu do systemu "Twoja Polisa" Użytkownik powinien niezwłocznie dokonać pierwszego logowania do Aplikacji z wykorzystaniem numeru Karty autoryzacyjnej oraz Hasła Pierwszego Logowania. W trakcie pierwszego logowania, Aplikacja wymusza zmianę Hasła Pierwszego Logowania na własne Hasło Użytkownika, które należy niezwłocznie ustalić i wprowadzić do systemu.
5. Warunkiem uzyskania przez Użytkownika każdorazowo dostępu do Indywidualnego rachunku kapitałowego oraz danych Klienta po ustaleniu Hasła jest podanie poprawnego numeru Karty autoryzacyjnej oraz Hasła.
6. Trzykrotne błędne wprowadzenie Hasła powoduje zablokowanie dostępu do systemu "Twoja Polisa". W celu ponownego uzyskania dostępu do systemu „Twoja Polisa” Klient występuje o przyznanie nowej Karty autoryzacyjnej. Postanowienia ust. 1-5 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
7. Użytkownik może posiadać jednocześnie tylko jedną aktywną Kartę autoryzacyjną. W przypadku, gdy dany Użytkownik jest stroną więcej niż jednej Umowy ubezpieczenia, ten sam numer Karty autoryzacyjnej oraz Hasło umożliwia odstęp do danych oraz dokonywanie Zleceń w odniesieniu do każdej z tych umów.
8. Numer Karty autoryzacyjnej, Hasło Pierwszego Logowania oraz Hasło są poufne i nie mogą być udostępniane przez Użytkownika osobom trzecim.

### § 3

#### Składanie i realizacja Zleceń

1. Składanie Zleceń przez Użytkownika dokonywane jest zgodnie z postanowieniami [Ogólnych Warunków Ubezpieczenia](#), na podstawie których została zawarta Umowa ubezpieczenia.
2. Zlecenia za pośrednictwem systemu "Twoja Polisa" można składać codziennie przez całą dobę. Nordea zastrzega możliwość wprowadzenia przerwy technicznej w godzinach od 0.00 do 6.00 w celu sporządzenia kopii bezpieczeństwa i przetworzenia danych zebranych w systemie „Twoja Polisa”. W razie zaistnienia innej przyczyny skutkującej przerwą w dostępie do systemu „Twoja Polisa”, Nordea zamieści stosowny komunikat na stronach internetowych Nordea.
3. Po zatwierdzeniu Zlecenia w systemie „Twoja Polisa” przez Użytkownika nie jest możliwa jego anulacja. Nie jest również możliwe składanie Zleceń z odroczonym terminem realizacji.
4. Realizacja Zleceń przez Nordea dokonywana jest zgodnie z postanowieniami [Ogólnych Warunków Ubezpieczenia](#), na podstawie których została zawarta Umowa ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Nordea zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia Zlecenia do realizacji w razie awarii sieci telekomunikacyjnych lub zaistnienia innych okoliczności, które mogły skutkować zmianą treści Zlecenia.

#### § 4

#### **Anulowanie i blokada dostępu do systemu "Twoja Polisa"**

1. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z dostępu do systemu "Twoja Polisa" poprzez złożenie stosownego oświadczenia podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem infolinii Nordea albo poprzez wypełnienie oraz przesłanie odpowiedniego formularza dostępnego na stronie internetowej Nordea. Rozmowa z Klientem jest nagrywana i archiwizowana.
2. Nordea dokonuje anulacji dostępu do Aplikacji przez danego Użytkownika nie później niż w terminie do końca następnego dnia roboczego od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika.
3. Dostęp do danych, a w przypadku Indywidualnego rachunku kapitałowego także możliwość dokonywania Zleceń, za pośrednictwem Aplikacji, zostaje w każdym przypadku anulowany z dniem zakończenia obowiązywania danej Umowy ubezpieczenia, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń przez którąkolwiek ze stron.
4. Anulowanie dostępu nie wpływa na ważność Zleceń złożonych do tego momentu przez Użytkownika.
5. W przypadku zagubienia lub utraty Karty autoryzacyjnej Użytkownik zgłasza ten fakt pracownikowi infolinii Nordea, nie później niż do godz. 17.00. następnego dnia roboczego, liczonego od momentu aktywowania dostępu. Pracownik infolinii po pozytywnej identyfikacji Użytkownika, blokuje niezwłocznie dostęp do Aplikacji. W celu ponownego uzyskania dostępu wymagane jest złożenie Wniosku o wydanie nowej Karty autoryzacyjnej. Postanowienia § 2 stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku zagubienia lub utraty Hasła, Użytkownik zgłasza ten fakt pracownikowi infolinii. Pracownik infolinii blokuje dostęp do systemu „Twoja Polisa”. W celu ponownego uzyskania dostępu wymagane jest złożenie Wniosku o wydanie nowej Karty autoryzacyjnej. Postanowienia § 2 stosuje się odpowiednio.

#### § 5

#### **Zabezpieczenie dostępu do systemu „Twoja Polisa”**

1. Dostęp do systemu "Twoja Polisa" jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie numeru Karty autoryzacyjnej oraz Hasła.
2. Transmisja danych w trakcie dostępu do systemu „Twoja Polisa” jest szyfrowana przy wykorzystaniu technologii SSL 3.0 / TLS 1.0, opartej o certyfikat serwera z kluczem publicznym RSA o długości 1024 bity oraz symetrycznym sesyjnym kluczem szyfrującym o długości co najmniej 128 bitów.
3. Składanie Zleceń za pośrednictwem systemu "Twoja Polisa" wymaga użycia przeglądarki, która umożliwia szyfrowanie kluczem o długości co najmniej 128 bitów. Wymogiem jest, by przeglądarka umożliwiała obsługę plików cookie na dysku lokalnym komputera Użytkownika, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia, a po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.

#### § 6

#### **Zasady odpowiedzialności Nordea**

Nordea nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) szkodę wyrządzoną Użytkownikowi przez osobę trzecią w wyniku uzyskania przez nią dostępu lub dokonania operacji na jego Indywidualnym rachunku kapitałowym, będącą następstwem niedochowania przez Klienta zobowiązania do nieujawniania jakiegokolwiek osobie trzeciej loginu lub hasła, ani żadnych innych danych, umożliwiających dostęp do jego Indywidualnego rachunku kapitałowego oraz dokonywanie operacji na tym rachunku,
- 2) szkodę wyrządzoną Użytkownikowi przez osobę trzecią w wyniku uzyskania przez nią dostępu lub dokonania operacji na jego Indywidualnym rachunku kapitałowym, będącą następstwem utraty lub kradzieży karty lub innego nośnika informacji umożliwiających dostęp do jego rachunku, chyba że jest to następstwem okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność Nordea,
- 3) szkodę spowodowaną:
  - a) przerwaniem połączenia w trakcie składania Zlecenia przez Użytkownika, jakimkolwiek działaniem osób trzecich w trakcie składania Zlecenia, nienależytą

jakością połączenia, ograniczeniem funkcjonalności lub niedziałaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarią sieci telekomunikacyjnej lub przerwą w dostawie energii elektrycznej oraz jakimkolwiek innymi nieprawidłowościami w działaniu systemu „Twoja Polisa”, spowodowanymi przyczynami niezależnymi od Nordea,

- b) działaniem organów państwowych, w tym zmianą przepisów prawa obowiązujących w dniu wejścia w życie niniejszego Regulaminu, uniemożliwiająca dostęp do systemu „Twoja Polisa”,
- c) zmianą ustawień komputera Użytkownika lub oprogramowania, dokonaną w celu korzystania z usług Aplikacji,
- d) jakimkolwiek działaniami siły wyższej, rozumianymi jako zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, które uniemożliwiają lub znacznie utrudniają należyłą realizację działań opisanych niniejszym Regulaminem.

## § 7

### Postępowanie reklamacyjne

Zasady postępowania reklamacyjnego określają [Ogólne Warunki Ubezpieczenia](#), na podstawie których doszło do zawarcia Umowy ubezpieczenia.

## § 8

### Przetwarzanie danych osobowych i zabezpieczenie dokumentów.

1. Nordea jest administratorem danych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Składając Wniosek o udostępnienie Karty autoryzacyjnej, a tym samym aktywowanie dostępu do usług systemu „Twoja Polisa”, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych na potrzeby korzystania z Aplikacji.
3. Zlecenia składane z wykorzystaniem systemu „Twoja Polisa” są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz wewnętrznymi regulacjami Nordea.

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Nordea może wprowadzić zmiany do Regulaminu w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa, rozszerzenia usług oferowanych przez system „Twoja Polisa”, a także z innych ważnych powodów.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, nowa treść Regulaminu zostanie udostępniona na stronie internetowej Nordea.
3. Użytkownik, który nie wyrazi zgody na zmianę Regulaminu, może w terminie 14 dni od daty udostępnienia Regulaminu, złożyć Nordea oświadczenie, w formie pisemnej bądź telefonicznie pracownikowi infolinii Nordea o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Rozmowa z Użytkownikiem jest nagrywana i archiwizowana. Złożenie takiego oświadczenia Nordea jest równoznaczne z rezygnacją przez Użytkownika z korzystania z systemu „Twoja Polisa” i anulowaniem tego dostępu (z dniem otrzymania przez Nordea pisemnego oświadczenia o rezygnacji lub złożenia przez Użytkownika telefonicznie oświadczenia w tym zakresie).
4. W razie powstania sporu na tle interpretacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz korzystania z systemu „Twoja Polisa”, będzie on rozpoznawany zgodnie z prawem polskim.
5. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd wskazany w [Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia](#), na podstawie których doszło do zawarcia danej Umowy ubezpieczenia.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17 listopada 2008r.