



## Portalu Brokera PZU Życie SA

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwanej dalej „Ustawą”, Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna w zakresie prowadzonej przez siebie działalności – ustanawia niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Portalu Brokera (zwany dalej „Regulaminem”).

### Definicje

#### § 1

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **Usługodawca** - Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna;
- 2) **Elektroniczny kanał dostępu** – systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, które umożliwiają korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Użytkownika dyspozycji za pomocą urządzeń operujących w sieci telefonicznej;
- 3) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 4) **Usługa** – usługa świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS lub MMS;
- 5) **Broker** – pośrednik, działający na mocy pełnomocnictwa udzielonego przez Ubezpieczającego;
- 6) **Formularz Zgłoszeniowy** – dokument podpisany przez podmioty uprawnione do reprezentacji Brokera (zgodnie z aktualnym odpisem z Krajowego Rejestru Sądowego), ustanawiający Administratora, który w imieniu brokera będzie akceptował wnioski o nadanie uprawnień Użytkownika poziom 2, stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu;
- 7) **Administrator** – osoba wymieniona w Formularzu Zgłoszeniowym, stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, mająca dostęp do wszystkich treści zamieszczonych na Portalu Brokera;
- 8) **Użytkownik poziom 1** – podmiot korzystający z Elektronicznego kanału dostępu, mający dostęp do Portalu Brokera z wyjątkiem treści dotyczących raportów prowizyjnych;
- 9) **Użytkownik poziom 2** – podmiot korzystający z Elektronicznego kanału dostępu, mający dostęp do wszystkich treści zamieszczonych na portalu brokera;
- 10) **Użytkownik** – oznacza Użytkownika poziom 1, Użytkownika poziom 2 oraz Administratora korzystających z Elektronicznego kanału dostępu.

### Postanowienia ogólne

#### § 2

1. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
2. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Elektronicznych kanałów dostępu;
  - 3) sposób ochrony danych osobowych;
  - 4) zasady zakładania konta w Portalu Brokera;
  - 5) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy zawieranej z Użytkownikiem.
4. Przed zawarciem Umowy Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
5. Korzystanie przez Użytkownika z Portalu Brokera i akceptacja postanowień Regulaminu oznacza zawarcie Umowy, bez konieczności sporządzania odr

6. ębnej Umowy.
7. Umowa dotycząca świadczenia Usług jest zawierana na czas nieokreślony.
8. Rozwiązanie Umowy, może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu. Użytkownik może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu w formie: pisemnej na adres: PZU, Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa lub w postaci elektronicznej na adres e-mail: [ubezpieczeniagrupowe@pzu.pl](mailto:ubezpieczeniagrupowe@pzu.pl). Oświadczenie Użytkownika o wypowiedzeniu dotyczy jedynie podmiotu składającego takie oświadczenie. Oświadczenie o wypowiedzeniu podlega weryfikacji przez pracownika Usługodawcy.
9. W przypadku rozwiązania Umowy konto Użytkownika w Portalu Brokera zostanie zamknięte, co spowoduje brak możliwości świadczenia usług, o których mowa w § 5 ust. 1.
10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

#### § 3

1. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Korzystanie z Portalu Brokera jest bezpłatne.
3. Regulamin jest dostępny w Portalu Brokera. Użytkownik może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
4. Zapoznanie się z treścią Regulaminu przez Użytkownika jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem Umowy, bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.
5. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Elektronicznym kanale dostępu.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług świadczonych przez niego drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu.

### **Wymagania i warunki techniczne niezbędne do korzystania z Elektronicznego kanału dostępu**

#### § 4

Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Usług świadczonych przez Usługodawcę jest:

- 1) możliwość korzystania z komputera lub innego urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet;
- 2) posiadanie adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
- 3) posiadanie numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS oraz MMS;
- 4) zarejestrowanie konta na Portalu Brokera oraz zaakceptowanie przez pracownika Usługodawcy dostępu do konta w Portalu Brokera.

### **Rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną**

#### § 5

- 1) Za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu Usługodawca umożliwia:
  1. Dostęp do ogólnych treści dotyczących działalności Usługodawcy – Użytkownikowi
  2. Dostęp do zestawień prowizyjnych, właściwych dla danego Brokera – Użytkownikowi Poziom 2 i Administratorowi
- 2) W celu korzystania z usługi umożliwiającej nawiązanie współpracy z Usługodawcą za pośrednictwem Elektronicznego kanału dostępu wymagane jest podanie przez Użytkownika niezbędnych danych osobowych.
- 3) Usługodawca zobowiązuje się, że świadcząc Usługę poprzez Elektroniczny kanał dostępu nie będzie dyskryminował jednego brokera w stosunku do innego, przez co rozumie się pozbawione jakiegokolwiek uzasadnienia różnicowanie ich pozycji prowadzące do zakłócenia warunków uczciwego konkurencyjnego.

## Zasady założenia konta w Portalu Brokera

### § 6

1. Utworzenie konta w Portalu Brokera odbywa się za pośrednictwem strony internetowej <https://broker.pzu.pl>.
2. Proces rejestracji rozpoczyna się od wyboru zakresu uprawnień dla korzystającego z Portalu Brokera. Korzystając z portalu możliwy jest wybór jednego z trzech rodzajów poziomu uprawnień:
  - a) Administrator
  - b) Użytkownik Poziom 1
  - c) Użytkownik Poziom 2
3. Uprawnienia Administratora muszą zostać potwierdzone na formularzu zgłoszeniowym, podpisanym przez osoby uprawnione do reprezentacji brokera, zgodnie z aktualnym odpisem z Krajowego Rejestru Sądowego. Formularz zgłoszeniowy dla Administratora dostępny jest pod adresem <https://broker.pzu.pl>. Załączenie podpisanego formularza zgłoszeniowego, jest niezbędne do zakończenia procesu rejestracji. Konto Administratora zostanie aktywowane do 7 dni od daty przesłania kompletnego formularza zgłoszeniowego. W tym czasie konto Użytkownika zostanie zweryfikowane przez pracownika Usługodawcy.
4. Administrator ma pełny dostęp do treści na Portalu Brokera, łącznie z raportami prowizyjnymi dla danego Brokera. Dodatkowo Administrator jest uprawniony do występowania do Usługodawcy w celu nadania odpowiedniego poziomu uprawnień Użytkownikom oraz odebrania uprawnień Użytkownikom zgodnie z dyspozycjami Brokera.
5. Obowiązkiem Administratora jest informowanie Usługodawcy o zmianach dotyczących nadania odpowiedniego poziomu uprawnień (np. zmiana z Poziomu 2 na Poziom 1 lub odwrotnie) oraz konieczności usunięcia uprawnień dla Użytkownika poziom 1 lub poziom 2.
6. Użytkownik Poziom 1 posiada dostęp do Portalu Brokera, z wyjątkiem treści dotyczących raportów prowizyjnych. Rejestracja nie wymaga potwierdzenia danych przez Administratora. Konto zostanie aktywowane do 3 dni od daty przesłania kompletnego formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie Portalu Brokera. W tym czasie konto zostanie zweryfikowane przez pracownika Usługodawcy.
7. Użytkownik Poziom 2 posiada dostęp do wszystkich treści na Portalu Brokera łącznie z raportami prowizyjnymi. Rejestracja wymaga potwierdzenia danych przez Administratora. Konto zostanie aktywowane do 7 dni od daty przesłania kompletnego formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie Portalu Brokera. W tym czasie konto zostanie zweryfikowane przez pracownika Usługodawcy. Do weryfikacji konta niezbędne jest potwierdzenie za pomocą wiadomości email od Administratora, że dany Użytkownik poziomu 2 ma mieć pełny dostęp do treści na Portalu Brokera. Adres email, z którego wysłane zostanie potwierdzenie musi być zarejestrowany w bazach danych Usługodawcy.
8. Użytkownicy zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych w związku z dostępem do Portalu Brokera. W przypadku ujawnienia informacji osobom nieuprawnionym, o których mowa w zdaniu poprzednim, Usługodawca jest uprawniony do żądania odszkodowania na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Użytkownicy potwierdzają także obowiązek zachowania tajemnicy, o której mowa w art. 32 ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń. Konto oraz świadczone za jego pomocą Usługi przeznaczone są dla Użytkownika, będącego osobą pełnoletnią oraz posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych.
10. Broker potwierdza także, że spełnia wymogi określone w art. 29 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
11. W celu aktywacji Konta do Użytkownika wysyłany jest link aktywacyjny w postaci tekstowej .
12. Dostęp do Portalu Brokera może zostać zablokowany, czasowo zawieszony lub ograniczony w zakresie funkcjonalności na okres konieczny do wykonania prac technicznych, usunięcia zaistniałych zagrożeń, nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa, uzyskania informacji o śmierci Użytkownika lub jakichkolwiek innych przyczyn niewymienionych w Regulaminie mających wpływ na poprawność działania Portalu Brokera.
13. Podany przez Użytkownika adres e-mail oraz numer telefonu służą założenia konta i do komunikacji z Użytkownikiem.

## **Przetwarzanie i ochrona danych osobowych**

### § 7

Pełne informacje o zasadach przetwarzania i ochrony danych osobowych w związku z realizacją Usługi są dostępne pod adresem <https://www.pzu.pl/polityka-prywatnosci> oraz <https://www.pzu.pl/rodo>.

## **Tryb postępowania reklamacyjnego**

### § 8

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, skargi lub zażalenia na Usługi świadczone przez Portal Brokera.
2. Reklamację, skargę lub zażalenie można składać w formie:
  - 1) na piśmie - osobiście albo wysłane przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, na przykład pisząc na adres: PZU ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa (adres tylko do korespondencji);
  - 2) na piśmie - wysłane na adres do doręczeń elektronicznych PZU Życie SA w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, poczynawszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
  - 3) w formie ustnej – telefonicznie, na przykład dzwoniąc pod numer infolinii 801-102-102, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce;
  - 4) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres [reklamacje@pzu.pl](mailto:reklamacje@pzu.pl) lub wypełniając formularz na stronie internetowej [pzu.pl](http://pzu.pl).
3. Odpowiedź na reklamację, skargę lub zażalenie jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Użytkownik otrzyma informację, w której:
  - 1) zostanie wyjaśniona przyczyna opóźnienia;
  - 2) wskazane zostaną okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) wskazany zostanie przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi bądź zażalenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi bądź zażalenia.
5. Odpowiedź na reklamację, skargę bądź zażalenie jest dostarczana Użytkownikowi w jeden z następujących sposobów:
  - 1) w postaci papierowej;
  - 2) na wniosek Użytkownika, pocztą elektroniczną lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
6. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – opublikowanym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Właściwym adresem poczty elektronicznej do kontaktu jest adres e-mail podany podczas rejestracji w Portalu Brokera.

## **Zasady zmiany Regulaminu**

### § 9

1. Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie, szczególnie z ważnych przyczyn, obejmujących w szczególności przypadki zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany zakresu oferowanych Usług.
2. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie doręczana Użytkownikowi w przypadku kolejnego korzystania przez Użytkownika z Elektronicznego kanału dostępu. Użytkownik dokonując wyboru dalszego korzystania z Portalu Brokera potwierdza, że zapoznał się ze zmianą Regulaminu oraz, że akceptuje jego aktualną treść.

## **Postanowienia końcowe**

### § 10

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. W relacjach z Użytkownikiem ma zastosowanie język oraz prawo polskie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2024 r.

#### Załączniki:

1. Formularz zgłoszeniowy