

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie ubezpieczeń w serwisie CA24

Zanim zawrzesz umowę ubezpieczenia albo przystąpisz do grupowego ubezpieczenia, przeczytaj ten dokument. Opisujemy w nim zasady zawierania umów ubezpieczenia i przystąpienia do grupowego ubezpieczenia w serwisach CA24, o ile udostępnimy taką funkcjonalność.

Zasady korzystania z serwisów CA24 opisaliśmy w Regulaminie CA24.

Gdy piszemy w regulaminie:

„Ty” – mamy na myśli każdą osobę, która może zawrzeć umowę ubezpieczenia albo przystąpić do grupowego ubezpieczenia

„my” – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.

„ubezpieczyciel” lub „towarzystwo ubezpieczeń” – mamy na myśli towarzystwo ubezpieczeń, z którym współpracujemy w zakresie oferowania ubezpieczeń

„nasza strona internetowa” – mamy na myśli www.credit-agricole.pl

1. W zakresie ubezpieczeń indywidualnych działamy jako Agent ubezpieczeniowy, który wykonuje czynności agencyjne w imieniu i na rzecz ubezpieczyciela. Jesteśmy zarejestrowani pod numerem ewidencyjnym: 11125950/A w Rejestrze Pośredników Ubezpieczeniowych, który prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego.
2. W zakresie ubezpieczeń grupowych jesteśmy ubezpieczającym, który zawarł z ubezpieczycielem umowę grupowego ubezpieczenia, na podstawie której możesz zostać objęty ochroną ubezpieczeniową.

W serwisie CA24 udostępniamy:

- 1) informacje o ubezpieczeniach oferowanych przez ubezpieczyciela
- 2) możliwość zawierania umów ubezpieczeń oraz przystępowania do grupowych ubezpieczeń.

Jak możesz zawrzeć umowę ubezpieczenia albo przystąpić do grupowego ubezpieczenia

1. Musisz:

- 1) zalogować się do serwisu CA24 eBank lub CA24 Mobile,

Informujemy Cię, że dane oraz oświadczenia składane przez Ciebie w postaci elektronicznej archiwizujemy w serwisach CA24, co posłuży jako potwierdzenie Twojej tożsamości i zgody na zawarcie umowy ubezpieczenia albo przystąpienie do grupowego ubezpieczenia, jeżeli tak się stanie.

- 2) podać nam informacje i odpowiedzieć na pytania, które zadamy,
- 3) złożyć wniosek o ubezpieczenie,
- 4) wyrazić chęć zawarcia umowy ubezpieczenia albo przystąpienia do grupowego ubezpieczenia,
- 5) wyrazić zgodę albo upoważnić nas do przekazania Twoich danych do ubezpieczyciela,

Oświadczenia odznaczasz w serwisie CA24 poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.

- 6) zapoznać się z dokumentami ubezpieczeniowymi, które otrzymasz na podany przez Ciebie adres email w trakcie składania wniosku o ubezpieczenie,

Dokumenty te możesz również pobrać z serwisu CA24.

- 7) zaakceptować warunki ubezpieczenia i potwierdzić chęć zawarcia umowy ubezpieczenia albo przystąpienia do grupowego ubezpieczenia,
 - 8) opłacić składkę za ubezpieczenie, jeśli zawierasz umowę ubezpieczenia.
2. Chęć zawarcia umowy ubezpieczenia albo przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na podstawie oferty ubezpieczenia potwierdzasz w taki sam sposób, jak autoryzujesz dyspozycje w serwisie CA24.
 3. Na swój adres email otrzymasz dokumenty ubezpieczeniowe oraz potwierdzenie zawarcia umowy ubezpieczenia albo przystąpienia do grupowego ubezpieczenia.

Co warto wiedzieć o umowie ubezpieczenia

4. W zależności od typu ubezpieczenia Ty:
 - 1) zawierasz umowę ubezpieczenia z towarzystwem ubezpieczeniowym, którego produkty udostępniamy w naszym serwisie CA24 na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia albo
 - 2) przystępujesz do umowy grupowego ubezpieczenia, którą zawarliśmy z towarzystwem ubezpieczeń.

Stosunki pomiędzy nami oraz pomiędzy ubezpieczycielem a Tobą podlegają prawu polskiemu. My oraz Ubezpieczyciel używamy języka polskiego przez cały okres trwania umowy ubezpieczenia.

5. W ogólnych warunkach ubezpieczenia znajdziesz informacje o:
 - 1) zakresie ubezpieczenia,
 - 2) zasadach zawierania umowy ubezpieczenia lub przystępowania do grupowego ubezpieczenia,
 - 3) okresie ubezpieczenia,
 - 4) zasadach opłacania składek,
 - 5) sytuacjach, w których ubezpieczyciel nie udzieli świadczenia (wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności ubezpieczyciela),
 - 6) zasadach i terminach, kiedy ubezpieczenie wygasa,
 - 7) zasadach, które regulują inne warunki ubezpieczenia.
6. Informacje o ubezpieczeniu:
 - 1) rodzaje świadczeń i wysokość składki i terminy opłacania składki w związku z zawartą umową ubezpieczenia znajdziesz w polisie, którą otrzymasz po zawarciu umowy ubezpieczenia.
 - 2) w związku z przystąpieniem do grupowego ubezpieczenia otrzymasz w deklaracji przystąpienia do grupowego ubezpieczenia, które otrzymasz po podpisaniu dokumentów.
7. Możesz zrezygnować z ubezpieczenia, a informacje o terminie i sposobie rezygnacji znajdziesz w ogólnych warunkach ubezpieczenia.

Reklamacje

8. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację. Możesz to zrobić:

Jak	W jaki sposób
ustnie:	- o osobiście w dowolnej placówce agenta - o telefonicznie w CA24 Infolinia pod numerami telefonów: 19 019 lub +48 71 35 49 009 (koszt według stawki Twojego operatora)
pisemnie:	- o listem wysłanym na adres Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław - o listem wysłanym na adres eDoręczeń: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29 - o osobiście w dowolnej placówce agenta
elektronicznie:	- o przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej - o wewnętrzną pocztą w CA24 eBank.

9. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą zidentyfikować Ciebie oraz produkt lub usługę, której dotyczy reklamacja. Zależy nam, żeby szybko rozpatrywać reklamacje. Dlatego:
- 1) złóż reklamację niezwłocznie,
 - 2) zamieść w niej:
 - a) swoje imię i nazwisko,
 - b) swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,
 - c) informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),
 - d) Twoje zastrzeżenia,
 - e) Twoje oczekiwania,
 - 3) dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzeć,
 - 4) jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.
10. Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.
11. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.
12. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji niezwłocznie do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
13. W szczególnie skomplikowanych przypadkach ten termin może się wydłużyć. Wtedy poinformujemy Cię o tym, podamy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić. Podamy też przewidywany termin odpowiedzi. Będzie to maksymalnie 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
14. Odpowiedź na reklamację przekazujemy:
- 1) na piśmie w postaci papierowej,
 - 2) pocztą elektroniczną – na Twój wniosek.
15. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
16. Możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
17. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach odpowiednich instytucji na ich stronach internetowych:

Instytucja	Strona internetowa
Arbiter Bankowy	zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego	www.knf.gov.pl/dla konsumenta/sad polubowy
Rzecznik Finansowy	rf.gov.pl
Powiatowy lub Miejski Rzecznik Konsumentów	dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów
Europejska platforma internetowego rozstrzygania sporów ODR - tylko dla umów zawartych przez internet	www.ec.europa.eu/consumers/odr/

18. Możesz wystąpić z pozwem przeciwko nam do sądu rejonowego lub sądu okręgowego, który jest właściwy dla:
- 1) naszej siedziby,
 - 2) Twojego miejsca zamieszkania, jeśli sprawa wynika z czynności bankowej albo czynności ubezpieczeniowej.

Ochrona danych osobowych

19. Jeśli Ty zawierasz umowę ubezpieczenia z ubezpieczycielem to ubezpieczyciel jest Administratorem Twoich danych w celu rozpatrzenia Twojego wniosku ubezpieczeniowego, zawarcia i wykonania umowy ubezpieczenia.
20. Jeśli to Ty zawierasz umowę ubezpieczenia z ubezpieczycielem, to my gromadzimy Twoje dane w celu analizy Twoich potrzeb i wymagań, na jego polecenie, zgodnie z zawartą umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, aby ubezpieczyciel mógł z Tobą zawrzeć umowę ubezpieczenia, a następnie ją realizować. Twoje dane osobowe podlegają obowiązującym przepisom o ochronie danych osobowych.

21. Jeśli przystępujesz do grupowego ubezpieczenia Administratorem Twoich danych są:
 - 1) Credit Agricole Bank Polska S.A., w roli ubezpieczającego, czyli my oraz
 - 2) ubezpieczyciel, z którym my zawarliśmy umowę grupowego ubezpieczenia.
22. Jeśli przystępujesz do grupowego ubezpieczenia, to my gromadzimy Twoje dane osobowe i przekazujemy do ubezpieczyciela, aby na podstawie umowy grupowego ubezpieczenia objął Ciebie ochroną ubezpieczeniową i mógł ją realizować.
23. Szczegółową informację o przetwarzaniu Twoich danych znajdziesz
 - na stronie www.credit-agricole.pl/rodo
 - w zakresie ubezpieczeń na stronie www.ca-ubezpieczenia.pl/dane-osobowe.
24. Jednocześnie, w zakresie oferowania Ci możliwości obsługi ubezpieczenia w serwisach CA24 mają nadal zastosowanie wszystkie znane Ci już zasady przetwarzania Twoich danych przedstawiane w Karcie Klienta. Dodatkowo udostępniamy je na stronie <https://www.credit-agricole.pl/rodo>.

Postanowienia końcowe

25. Świadczymy usługi opisane w regulaminie, jeśli je udostępniliśmy. O aktualnie dostępnych usługach informujemy na naszej stronie internetowej oraz w placówkach.
26. Możemy przeprowadzać modernizację oraz prace techniczne, które skutkują okresowymi przerwami w dostępie do serwisów CA24 lub do wybranych ich funkcjonalności. Poinformujemy o przerwach w CA24 eBank, w CA24 Mobile oraz na naszej stronie internetowej.
27. Powiadom nas, jeśli zmienią się Twoje dane.