

Informacja o postanowieniach z wzorca umownego:
Ogólne warunki ubezpieczenia na życie „Dla Najbliższych” nr DNAJ/T/4/2018

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje Towarzystwo do wypłaty świadczenia lub wykupu ubezpieczenia	Art. 2 ust. 2
2. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Towarzystwa uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia lub jego obniżenia	Art. 13



OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA NA ŻYCIE „DLA NAJBLIŻSZYCH” NR DNAJ/T/4/2018

Kto zawiera Umowę Ubezpieczenia (strony umowy)

Umowę Ubezpieczenia zawierają:

Ubezpieczający (Ty) oraz

Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna (my),
na podstawie tego dokumentu, czyli Ogólnych warunków ubezpieczenia
na życie „Dla Najbliższych” nr DNAJ/T/4/2018 (dalej: OWU).

Art. 1 Co oznaczają pojęcia, które piszemy wielką literą

- Dokument Ubezpieczenia** – polisa, którą potwierdzamy zawarcie z Tobą Umowy lub inny dokument, w którym potwierdzamy najważniejsze postanowienia Umowy
- Ubezpieczający (Ty)** – osoba, która zawiera z nami Umowę, ma obowiązek płacić Składki i jest jednocześnie Ubezpieczonym
- Ubezpieczony** – osoba, która ukończyła 40 lat i nie ukończyła 76 lat i której życie obejmujemy ochroną ubezpieczeniową
- Umowa Ubezpieczenia (Umowa)** – umowa ubezpieczenia na życie, którą zawierasz z nami na podstawie OWU
- Uposażony** – osoba, którą wskazujesz, aby otrzymała pieniądze z ubezpieczenia w razie Twojej śmierci
- Rocznica Ubezpieczenia** – pierwszy dzień Roku Ubezpieczenia
- Rok Ubezpieczenia** – pierwsze 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej i kolejne 12-miesięczne okresy ochrony ubezpieczeniowej, które następują po sobie
- Suma Ubezpieczenia** – kwota, którą wypłacamy w razie Twojej śmierci (świadczenie ubezpieczeniowe)
- Składka Ubezpieczeniowa (Składka)** – kwota, którą wskazujemy w Dokumencie Ubezpieczenia i którą co miesiąc wpłacasz na nasz rachunek bankowy
- Wniosek Ubezpieczeniowy (Wniosek)** – Twoja oferta zawarcia Umowy, którą składasz pisemnie na przygotowanym przez nas formularzu, telefonicznie albo elektronicznie przez stronę www.aviva.pl

ZAWARCIE UMOWY

Art. 2 Co obejmuje ubezpieczenie (przedmiot ubezpieczenia)

- Ochroną ubezpieczeniową obejmujemy Twoje życie.
- W razie Twojej śmierci w czasie ochrony ubezpieczeniowej wypłacamy Uposażonemu Sumę Ubezpieczenia.

Art. 3 Jaka jest Suma Ubezpieczenia

- Sumę Ubezpieczenia wskazujemy w Dokumencie Ubezpieczenia.
- Możesz ją obniżyć najwcześniej po 3 latach od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Zmiana następuje na Twój wniosek i wymaga naszej akceptacji.

Art. 4 Jak zawrzeć Umowę

- Umowę zawierasz z nami na podstawie Wniosku i po zbadaniu Twoich potrzeb ubezpieczeniowych.
- Możemy Cię poprosić o uzupełnienie informacji we Wniosku.

- Gdy Twój Wniosek jest kompletny i poprawnie wypełniony, możemy:
 - wystawić i dostarczyć Ci polisę – w dniu, w którym wystawiamy ten dokument, zawierasz z nami Umowę na warunkach określonych w Twoim Wniosku,
 - przedstawić Ci w polisie inne warunki Umowy niż określone w Twoim Wniosku. Jeśli ich nie akceptujesz, poinformuj nas o tym w ciągu 7 dni od otrzymania dokumentów. Jeśli tego nie zrobisz, zawierasz Umowę po 7 dniach – na warunkach, które określamy w polisie,
 - odmówić zawarcia z Tobą Umowy.

Art. 5 Jak długo trwa Umowa

Umowę zawierasz z nami na czas nieokreślony.

Art. 6 Jak długo trwa ochrona ubezpieczeniowa

- Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się od dnia, który wskazujemy w polisie. Ochrona nie może rozpocząć się wcześniej niż następnego dnia po otrzymaniu przez nas pierwszej Składki.
- Ochrona ubezpieczeniowa kończy się:
 - w dniu Twojej śmierci,
 - w dniu, w którym Umowa się rozwiąże.

Art. 7 Jakie są nasze obowiązki

- Zanim zawrzesz z nami Umowę, przekazujemy Ci OWU i inne dokumenty, których wymaga prawo.
- W razie Twojej śmierci wypłacamy pieniądze z ubezpieczenia (świadczenie ubezpieczeniowe).

Art. 8 Jakie są Twoje obowiązki

Ty, jako osoba, która zawiera z nami Umowę, masz obowiązek:

- podać zgodne z prawdą informacje we Wniosku,
- opłacać Składki w terminach, które wskazujemy w Dokumencie Ubezpieczenia,
- informować nas o zmianie swoich danych osobowych i teleadresowych.

Art. 9 Ile kosztuje ubezpieczenie

- Składka za Umowę jest zgodna z naszą obowiązującą taryfą składek i zależy od Twojego wieku i Sumy Ubezpieczenia.
- Składkę przestajesz opłacać od Rocznicy Ubezpieczenia, która przypada po Twoich 85. urodzinach, a Suma Ubezpieczenia pozostaje bez zmian.

Art. 10 Jak wpłacać Składki

- Numer naszego rachunku bankowego wskazujemy w polisie.
- Składkę uznajemy za zapłaconą w dniu, w którym wpłynię na nasz rachunek bankowy.
- Jeśli spóźnisz się z płatnością, to poinformujemy Cię pisemnie, że nie otrzymaliśmy Twojej Składki i jakie są skutki jej dalszego braku. Wyznaczymy Ci też dodatkowy, przynajmniej 7-dniowy termin na wpłatę.

Jeśli w tym terminie nie wpłacisz Składki, to Umowa rozwiąże się następnego dnia po upływie tego terminu.

- Twoją wpłatę w pierwszej kolejności przeznaczymy na uregulowanie zaległych Składek.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY I JEJ ROZWIĄZANIE

Art. 11 Kiedy możesz odstąpić od Umowy, a kiedy możesz ją wypowiedzieć

- Możesz odstąpić od Umowy w ciągu 30 dni od jej zawarcia. W ciągu 30 dni od otrzymania Twojego oświadczenia o odstąpieniu zwracamy Ci Składkę.
- Jeśli zawierasz Umowę na odległość (przez telefon, przez stronę www.aviva.pl) i nie poinformujemy Cię o prawie do odstąpienia najpóźniej w dniu zawarcia Umowy, to możesz od niej odstąpić w ciągu 30 dni od dnia, w którym się dowiadujesz o tym prawie. W ciągu 30 dni od otrzymania Twojego oświadczenia o odstąpieniu zwrócimy Ci nominalną wartość wpłaconych Składek. Z tej kwoty mamy prawo potrącić składkę za ochronę ubezpieczeniową, którą Cię obejmowaliśmy.
- Możesz wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie w czasie jej trwania.
Jeśli wypowiedzisz Umowę przed Rocznicą Ubezpieczenia, która przypada po Twoich 85. urodzinach, czyli w okresie, w którym opłacasz Składki, to Umowa rozwiązuje się ostatniego dnia okresu, za który została opłacona ostatnia Składka.
Jeśli wypowiedzisz Umowę po tej Rocznicie Ubezpieczenia, Umowa rozwiązuje się następnego dnia po otrzymaniu Twojego oświadczenia.
- Umowa rozwiązuje się, jeśli masz opóźnienie w opłaceniu Składek i nie wpłacasz Składki w dodatkowym terminie, który wskazujemy w naszym piśmie.
- Umowa rozwiązuje się w dniu Twojej śmierci.

WYPŁATA PIENIĘDZY

Art. 12 Komu wypłacimy pieniądze z Umowy

- Ty, jako Ubezpieczony, wskazujesz Uposażonego, któremu wypłacamy pieniądze po Twojej śmierci. Możesz wskazać więcej niż jedną osobę i określić, jak mamy podzielić wypłatę. Jeśli nie wskażesz tego podziału – dzielimy ją na równe części.
- W każdej chwili możesz zmienić lub odwołać Uposażonego. Zmiana obowiązuje od dnia, w którym otrzymujemy Twoją dyspozycję.
- Jeśli Uposażony umiera przed Twoją śmiercią, nie istnieje albo umyślnie przyczynia się do Twojej śmierci, to tę część, która by mu przypadła, dzielimy i wypłacamy proporcjonalnie pozostałym Uposażonym.
- Jeśli nie wskazujesz Uposażonych, wszyscy Uposażeni umierają przed Tobą, nie istnieją albo tracą prawo do wypłaty, to pieniądze wypłacamy osobom, które tworzą krąg Twoich ustawowych spadkobierców, bez względu na to, czy istnieją przesłanki do dziedziczenia ustawowego. Świadczenie przypada tym osobom w kolejności i w częściach zgodnych z ogólnymi zasadami dziedziczenia ustawowego.

Art. 13 Kiedy nie wypłacamy pieniędzy z ubezpieczenia

Uposażony nie otrzymuje wypłaty, jeśli Twoja śmierć następuje w wyniku:

- działań wojennych, zbrojnych lub zamieszek,
- świadomego i dobrowolnego uczestnictwa w akcie terroryzmu.
Przez akt terroryzmu rozumiemy działanie indywidualne lub grupowe, z bezprawnym użyciem siły, przemocy lub groźby ich użycia wobec osób lub mienia, które zmierza do osiągnięcia celów politycznych, ideologicznych, społecznych, religijnych lub ekonomicznych. Celem tego aktu jest wprowadzenie chaosu, dezorganizacja życia publicznego, zastraszenie lub wywarcie przymusu na władze publiczne, przedsięwzięcie lub spóeczność.
- świadomego i dobrowolnego uczestnictwa w innych niż wskazane powyżej aktach przemocy, chyba że uczestnictwo w tych innych aktach przemocy wynikało z wykonywania czynności służbowych, stanu wyższej konieczności lub obrony koniecznej.

Art. 14 Co jest potrzebne do wypłaty pieniędzy z ubezpieczenia

- Do wypłaty potrzebujemy zawiadomienia o śmierci oraz:
 - wniosku o wypłatę pieniędzy z ubezpieczenia,
 - kopii dokumentu, który potwierdza tożsamość osoby składającej ten wniosek,
 - kopii skróconego odpisu aktu zgonu.
- W ciągu 7 dni od otrzymania zawiadomienia informujemy osobę uprawnioną, jakich dokumentów potrzebujemy.
- Pieniądze wypłacamy w złotych polskich, przelewem na jeden wskazany rachunek bankowy, który należy do osoby uprawnionej, lub w inny sposób, który uzgadniamy z tą osobą.

- Pieniądze wypłacamy w ciągu 14 dni od otrzymania zawiadomienia o śmierci. Jeśli dokumenty niezbędne do wypłaty otrzymujemy w formie elektronicznej na adres: swiadczenie_48h@aviva.pl, to pieniądze wypłacamy w ciągu 2 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy te dokumenty.

Jeżeli wyjaśnienie, czy wypłata jest należna lub jaką kwotę mamy wypłacić, nie jest możliwe w tych terminach, to pieniądze wypłacamy w ciągu 14 dni od dnia, w którym – przy zachowaniu należytej staranności – wyjaśnienie to było możliwe. Bezsporną część wypłacamy w ciągu 14 dni od otrzymania zawiadomienia.

- Jeśli odmawiamy wypłaty lub wypłacamy część kwoty wskazanej we wniosku o wypłatę, to informujemy o tym osobę, która występuje z tym wnioskiem. Wskazujemy też podstawę prawną i uzasadniamy swoją decyzję.

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH, REKLAMACJE I INNE WAŻNE INFORMACJE

Art. 15 Dlaczego i w jaki sposób przetwarzamy dane osobowe

- Gromadzimy i przetwarzamy tylko te dane osobowe, które są konieczne, abyśmy mogli zawrzeć z Tobą Umowę i ją wykonywać. Jesteśmy administratorem tych danych.
- Dane osobowe zbieramy z dokumentów, które otrzymujemy, zanim zawrzemy z Tobą Umowę i w czasie jej trwania (formularze, wnioski o wypłatę, zawiadomienia).
- Przetwarzamy dane osób, które:
 - chcą zawrzeć z nami Umowę i chcą być objęte ochroną ubezpieczeniową,
 - są uprawnione, aby otrzymać wypłatę pieniędzy z ubezpieczenia.
- Zgromadzone przez nas dane osobowe przetwarzamy w związku z tym, że zawieramy z Tobą Umowę oraz na podstawie:
 - zgód osób, których te dane dotyczą,
 - przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
 - naszego prawnie uzasadnionego interesu, którym jest zawarcie i wykonanie Umowy.
- Osoba, której dane przetwarzamy, ma prawo:
 - uzyskać informacje o tym, jaką treść mają dane, które przetwarzamy,
 - poprawiać te dane albo je usunąć, o ile jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa,
 - ograniczyć przetwarzanie danych lub je przenieść.
- Możemy wykorzystać zgromadzone dane do oceny ryzyka ubezpieczeniowego i oceny stanu zdrowia oraz do profilowania. Profilowanie to dobór produktów ubezpieczeniowych, który przygotowujemy dla danej osoby.
- Dane osobowe, które przetwarzamy, możemy przekazać:
 - innym ubezpieczycielom i reasekuratorom – tylko w zakresie i celu, które wynikają z zawartych umów ubezpieczenia oraz
 - Generalnemu Inspektorowi Informacji Finansowej – na podstawie ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - innym podmiotom z Grupy Aviva w celach marketingowych – pod warunkiem, że uzyskamy zgodę osoby, której dane dotyczą. Grupę Aviva stanowią: Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., czyli my, jednostki powiązane z nami w rozumieniu przepisów o rachunkowości oraz fundusze emerytalne i inwestycyjne zarządzane przez te jednostki.
- Dane Ubezpieczonych możemy uzyskać od innych ubezpieczycieli, na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą – jeśli oceniamy ryzyko ubezpieczeniowe lub rozpatrujemy wniosek o wypłatę pieniędzy z ubezpieczenia.
- Dane osobowe przetwarzamy do:
 - dnia przedawnienia roszczeń, które wynikają z tej Umowy oraz
 - zakończenia okresu, który wskazuje ustawa o rachunkowości.
- Szczegółowy opis sposobu, w jaki przetwarzamy dane osobowe, umieszczamy na stronie www.aviva.pl, w zakładce Polityka prywatności.

Art. 16 Jak złożyć reklamację

- Reklamacja, w tym skarga i zażalenie, to zastrzeżenie, które dotyczy naszych usług. Reklamację możesz złożyć Ty, Uposażony, inny uprawniony z Umowy, osoba poszukująca ochrony ubezpieczeniowej.
- Reklamację rozpatruje nasz zarząd lub upoważnieni przez niego pracownicy – w ciągu 30 dni od jej otrzymania. W szczególnie skompli-

kowanych przypadkach, które uniemożliwiają nam udzielenie odpowiedzi w tym terminie:

- a) wyjaśniamy osobie składającej reklamację, jaka jest przyczyna opóźnienia,
 - b) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, by rozpatrzyć sprawę,
 - c) określamy, jaki przewidujemy termin udzielenia odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć 60 dni od otrzymania reklamacji.
3. Reklamację można złożyć:
- a) pisemnie – osobiście, w naszej siedzibie lub naszej jednostce terenowej, przesyłką pocztową (zgodnie z ustawą Prawo pocztowe),
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w naszej siedzibie, w naszej jednostce. Złożenie ustnej reklamacji potwierdzamy protokołem,
 - c) elektronicznie z wykorzystaniem tak zwanych środków komunikacji elektronicznej – na adres e-mail, który podajemy na stronie www.aviva.pl.
- Na życzenie osoby, która składa reklamację, przekazujemy potwierdzenie jej złożenia. Forma potwierdzenia zależy od sposobu złożenia reklamacji.
4. Osoba, która składa reklamację, powinna podać dane osobowe i kontaktowe umożliwiające jej identyfikację, zwłaszcza: imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz numer PESEL. Przyspieszy to rozpatrzenie reklamacji.
 5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji powiadomimy osobę, która ją złożyła – listownie albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji (zgodnie z ustawą o usługach płatniczych). Na wniosek osoby, która składa reklamację, udzielamy odpowiedzi pocztą elektroniczną.
 6. Osoba, która składa reklamację, może odwołać się od naszej decyzji. Jeśli nie uwzględnimy roszczeń tej osoby, może ona złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Udział w takim postępowaniu jest dla nas obowiązkowy (szczegółowe informacje na stronie www.rf.gov.pl).

Osoba fizyczna, która jest Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy Ubezpieczenia, ma prawo wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego. Mówi o tym ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmiot rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

7. Konsument ma prawo zwrócić się także o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
8. Ty i inna osoba uprawniona z Umowy macie prawo złożyć pozew do właściwego sądu.
9. Nasza działalność podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Art. 17 W jaki sposób są rozwiązywane ewentualne spory

1. Umowa podlega przepisom prawa polskiego.
2. Pozew w sprawach związanych z Umową można złożyć do sądu:
 - a) właściwego dla naszej siedziby – według przepisów o właściwości ogólnej,
 - b) właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby:
 - Twojego lub Twojego spadkobiercy,
 - uprawnionego z Umowy lub jego spadkobiercy.

Art. 18 Co jeszcze warto wiedzieć o swoim ubezpieczeniu

1. Pieniądze z ubezpieczenia wypłacamy zgodnie z przepisami prawa podatkowego. Przepisy te wskazujemy w polisie.
2. Korespondencję związaną z Umową przesyłamy Ci na ostatni podany przez Ciebie adres e-mail albo w inny sposób, który z Tobą uzgadniamy.
3. Korespondencję, która dotyczy wypłaty pieniędzy z ubezpieczenia, kierujemy:
 - a) na ostatni znany nam adres Uposażonego lub innego uprawnionego z Umowy,
 - b) na ostatni adres e-mail, który te osoby podały – jeśli zgodziły się na taką formę kontaktualbo
 - c) w inny uzgodniony z tymi osobami sposób.
4. Oświadczenia, zawiadomienia i dyspozycje, które dotyczą Umowy, możesz składać elektronicznie na adres bok@aviva.pl albo pisemnie.
5. Dokumenty, które otrzymujemy od Ciebie, Uposażonego lub innego uprawnionego z Umowy, powinny być napisane w języku polskim lub przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego. Zagraniczne dokumenty dowodowe muszą być uwierzytelnione zgodnie z przepisami prawa, a w razie ich braku – przez polską placówkę dyplomatyczną.
6. Informacje o naszej wypłacalności i kondycji finansowej udostępniamy na stronie www.aviva.pl.

Zarząd Aviva Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna zatwierdził OWU uchwałą z 6 czerwca 2018 r. OWU wchodzi w życie 23 lipca 2018 r.