

Regulamin świadczenia dodatkowych usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu (EKD-110520)

Rozdział 1 Postanowienia Ogólne § 1

Niniejszy Regulamin świadczenia usług przez Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, zwany dalej „Regulaminem”, został wydany w oparciu o art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) i ma zastosowanie do świadczonych przez Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. dodatkowych usług służących do wykonywania zawartych Umów z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy mają znaczenie następujące:

- 1) **Skandia** - Skandia Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna;
- 2) **Umowa** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczającym a Skandią;
- 3) **INFOLINIA** - telefoniczny serwis obsługi klientów Skandii, dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 4) **Usługa IVR** - automatyczny serwis telefoniczny obsługi klientów Skandii, dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 5) **Multiporftel** - internetowy serwis dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 6) **Serwis SMS** - serwis dedykowany do wykonywania Umowy w zakresie przypisanym do tej Usługi z wykorzystaniem wiadomości tekstowych sms przekazywanych za pośrednictwem telefonów zarejestrowanych w sieciach telefonii komórkowej;
- 7) **Fax/e-mail** - dodatkowy serwis dedykowany do wykonywania Umowy przy pomocy poczty elektronicznej oraz faksu w zakresie przypisanym do tej Usługi;
- 8) **Usługa** - każda z osobna bądź łącznie: INFOLINIA, Usługa IVR, Serwis SMS i Multiporftel, Fax/e-mail, aplikacja iSkandia;
- 9) **Usługobiorca** - Ubezpieczający bądź inna osoba upoważniona do składania Dyspozycji lub uzyskania informacji, przewidzianych w niniejszym Regulaminie;
- 10) **Dyspozycja** - zlecenie lub inna czynność dokonana przez Usługobiorcę za pośrednictwem Usługi w zakresie dostępnym dla danego rodzaju Usługi;
- 11) **PIN** - ciąg znaków ustanawiany przez Usługobiorcę, umożliwiający pierwsze zalogowanie się do Multiporftela;
- 12) **Indywidualne hasło dostępu** - ciąg znaków ustanowiony przez Usługobiorcę umożliwiający zalogowanie się do Multiporftela;
- 13) **Telekod** - cyfrowy kod ustanowiony przez Usługobiorcę, zabezpieczający dostęp do Usługi IVR;
- 14) **Konsultant** - pracownik INFOLINII;
- 15) **Skład Portfela** - podział zgromadzonych w ramach Umowy przez Ubezpieczającego środków pomiędzy poszczególne Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe, Portfele Modelowe bądź inne usługi oferowane przez Skandię na podstawie odrębnych regulaminów, związane z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi, wskazane w dyspozycji alokacji składek lub dyspozycji Konwersji;
- 16) **Podział Kapitału** - wskazanie sumy wpłaconych w ramach Umowy przez Ubezpieczającego środków z podziałem na poszczególne rodzaje składek, wartości dokonanych wypłat oraz salda wpłat i wypłat;
- 17) **Operator** - przedsiębiorca świadczący usługi teleinformatyczne dla urządzeń z których korzysta Usługobiorca;
- 18) **Pełnomocnik** - osoba umocowana do składania Dyspozycji lub uzyskiwania informacji;
- 19) **Aplikacja iSkandia** - aplikacja dedykowana do wykonywania Umowy przy pomocy urządzenia iPhone, iPad lub iPod w zakresie przypisanym do tej Usługi.

Rozdział 2 Zakres Usług § 3

1. W ramach oferowanych przez Skandię Usług Usługobiorca ma możliwość dostępu do informacji dotyczących procesu zawarcia umowy ubezpieczenia, zawartej Umowy oraz do dokonywania Dyspozycji w zakresie przewidzianym dla poszczególnej Usługi.
2. Dyspozycje są realizowane przez Usługodawcę po pozytywnej weryfikacji tożsamości Usługobiorcy.
3. Za pozytywną weryfikację tożsamości uznaje się:
 - 1) podanie prawidłowego numeru PESEL i Telekodu przy Usłudze IVR;
 - 2) użycie telefonu komórkowego o numerze aktywowanym w Skandii – przy Usłudze SMS;
 - 3) z zastrzeżeniem § 9 ust. 4 podanie numeru PESEL i prawidłowego Indywidualnego hasła dostępu przy Multiporftelu;
 - 4) pozytywne przejście weryfikacji za pośrednictwem INFOLINII.
 - 5) Sprawdzenie danych oraz zgodności podpisu ze wzorem podpisu przy Usłudze Fax/e-mail.
4. Realizacja Dyspozycji następuje na zasadach określonych w treści Umów z zastosowaniem odstępstw wskazanych w Regulaminie, wynikających ze specyfiki oferowanych Usług.

Rozdział 3 Aktywacja i zaprzestanie korzystania z Usług § 4

1. Aktywacja może nastąpić w każdym momencie obowiązywania Umowy, zgodnie z zasadami określonymi dla danej Usługi.

2. Usługi określone w niniejszym Regulaminie mają na celu usprawnienie procesu wykonywania przez Usługobiorców zawartych Umów, lecz korzystanie z nich jest w pełni dobrowolne i nie stanowi warunku prawidłowego wykonywania Umów. W związku z tym Usługobiorca może w każdym momencie zdecydować o nieskorzystaniu z oferowanych przez Skandię Usług.

Rozdział 4 INFOLINIA § 5

1. W celu skorzystania z Usługi INFOLINIA Skandia udostępniła:
 - 1) dwa numery telefonów:
 - a) 801 888 000 – dla dzwoniących z telefonów stacjonarnych – opłata jak za jeden impuls połączenia lokalnego według taryfy Operatora oraz
 - b) (22) 332 10 31 - dla dzwoniących z zagranicy oraz telefonów komórkowych – opłata zgodna z taryfą Operatora osoby dzwoniącej.
 - 2) narzędzie internetowe umożliwiające nawiązanie połączenia z Infolinią, dostępne na stronie internetowej www.skandia.pl oraz w za pośrednictwem serwisu Multiporftel
2. Korzystanie z tej Usługi jest uwarunkowane posiadaniem urządzenia telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego oraz nawiązaniem połączenia z numerem telefonicznym wskazanym w ust. 1 pkt 1 lub komputera posiadającego kartę dźwiękową, z dostępem do sieci internet, wyposażonego w głośnik i mikrofon oraz przeglądarkę internetową, z zainstalowanym programem Adobe Flash Player i skorzystaniem z narzędzia internetowego określonego w ust. 1 pkt 2.
3. Po wybraniu numeru telefonu, wskazanego w ust. 1 i postępowaniu zgodnie z sugestią nagranych komunikatów możliwe jest połączenie się z Konsultantem.
4. Za pośrednictwem INFOLINII Ubezpieczający może dokonać następujących czynności:
 - 1) Ustanowienie i odblokowanie Telekodu;
 - 2) Ustanowienie oraz odblokowanie PIN-u;
 - 3) złożenie wniosku o:
 - a) wystanie blankietów wpłat i formularzy stosowanych przez Skandię,
 - b) wystanie informacji o wysokości wartości środków zgromadzonych w ramach Umowy,
 - c) o prolongowanie terminu płatności Składki Regularnej;
 - 4) Zmiana swojego adresu e-mail,
 - 5) Zmiana swojego adresu do korespondencji,
 - 6) Zmiana swojego numeru telefonu/faksu,
 - 7) Złożenie oświadczenia przyjęciu albo o rezygnacji z indeksacji Składki Regularnej.
5. Za pośrednictwem INFOLINII Ubezpieczony może dokonać następujących czynności:
 - 1) Zmiana swojego adresu e-mail,
 - 2) Zmiana swojego adresu do korespondencji,
 - 3) Zmiana swojego numeru telefonu/faksu.
6. Poszczególne kategorie osób mogą uzyskać za pośrednictwem INFOLINII następujące informacje dotyczące:
 - 1) Ubezpieczający:
 - a) płatności składek (częstotliwość, wymagalność, zaległość, nadpłata), w tym także informacje kwotowe, dotyczące należnych składek),
 - b) postanowień Umowy oraz OWU,
 - c) stanu realizacji złożonych dyspozycji związanych z inwestowaniem środków,
 - d) korespondencji kierowanej do Skandii lub wysyłanej ze Skandii do Ubezpieczającego,
 - e) okresu na jaki Umowa została zawarta,
 - f) innych informacji udostępnionych przez Skandię, w szczególności związanych ze Składem Portfela w ramach danej Umowy;
 - 2) Ubezpieczony:
 - a) postanowień Umowy oraz OWU w zakresie, w jakim dotyczy praw i obowiązków Ubezpieczonego,
 - b) realizacji wniosków, dyspozycji itp., w zakresie, w jakim dotyczy praw i obowiązków Ubezpieczonego,
 - c) korespondencji kierowanej do Skandii lub wysyłanej ze Skandii do Ubezpieczonego;
 - 3) Uposażony - zasad wypłaty świadczeń z tytułu śmierci Ubezpieczonego;
 - 4) Pełnomocnik – zgodne z zakresem pełnomocnictwa lecz w zakresie nie przekraczającym zakresu określonego w pkt 1;
 - 5) potencjalny klient Skandii lub osoba, która nie przeszła poprawnej weryfikacji danych:
 - a) ogólnych informacji o Skandii,
 - b) umowy ubezpieczenia (podstawowe informacje wynikające z OWU, procedury zawierania umowy ubezpieczenia, oferowane Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe).
7. Usługa INFOLINIA jest dostępna dla Usługobiorców w dni powszednie w godzinach 8-18, Skandia ma prawo zmienić godziny dostępności usługi, zamieszczając stosowną informację na stronie internetowej Skandii.

§ 6

Jeśli w Umowie występuje dwóch Ubezpieczających informacje, o których mowa w § 5 ust. 6 pkt 1 może uzyskać każdy z Ubezpieczających. Podobnie każdy z Ubezpieczających może dokonać zmiany, o której mowa w § 5 ust. 4 pkt 4-6. Natomiast ustalenie PIN i Telekodu, złożenie oświadczenia o rezygnacji z indeksacji Składki Regularnej oraz złożenie wniosków, o których mowa w § 5 ust. 4 pkt 3 jest możliwe jedynie przez Ubezpieczającego, który na podstawie warunków Umowy otrzymał pełnomocnictwo do dokonywania czynności związanych z Umową.

Rozdział 5 Usługa IVR § 7

1. W celu skorzystania z Usługi IVR Skandia udostępniła dwa numery telefonów:
 - 1) 0 801 888 000 – dla dzwoniących z telefonów stacjonarnych – opłata jak za jeden impuls połączenia lokalnego według taryfy Operatora osoby dzwoniącej oraz
 - 2) (22) 332 10 31 - dla dzwoniących z zagranicy oraz telefonów komórkowych – opłata zgodna z taryfą Operatora.
2. Korzystanie z tej Usługi jest uwarunkowane posiadaniem urządzenia telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego oraz nawiązaniem połączenia z numerem telefonicznym wskazanym ust. 1.
3. Po wybraniu numeru telefonu, wskazanego w ust. 1 i postępowaniu zgodnie z sugestią nagranych komunikatów możliwe jest przejście do automatycznego serwisu (Usługa IVR).
4. Korzystanie przez Ubezpieczającego z Usługi IVR wymaga wcześniejszego ustanowienia a następnie używania Telekodu.
5. Ustanowienie Telekodu odbywa się telefonicznie pod numerami telefonów, o których mowa w ust.1 po połączeniu się z Konsultantem.
6. Ubezpieczający może w dowolnym czasie dokonać zmiany Kodu Telekodu pod numerami telefonów, o których mowa w ust.1.
7. Postępując zgodnie z komunikatem Ubezpieczający może uzyskać następujące informacje o:
 - 1) wartości zgromadzonych środków;
 - 2) ostatnio zapłaconej składce (np. data wpłaty, wartość);
 - 3) ostatnio dokonanych transakcjach (np. typ transakcji, data);
 - 4) Składzie Portfela;
 - 5) Podziale Kapitału;
8. Korzystanie z Usługi IVR jest możliwe w dni powszednie w godzinach 8.00 – 20.00. Dla własnego bezpieczeństwa Usługobiorca nie powinien udostępniać Telekodu osobom trzecim.
10. W przypadku konieczności anulowania Usługi IVR bądź zmiany Telekodu, Ubezpieczający składa pisemny wniosek lub dzwoni na INFOLINIĘ i po weryfikacji danych składa wniosek o anulowanie ustawionego Telekodu i ewentualnie ustanawia nowy Telekod do korzystania z Usługi IVR.

Rozdział 6 Serwis SMS § 8

1. Skandia udostępniła Serwis SMS Ubezpieczającym, którzy za pośrednictwem INFOLINIÍ aktywowali tę Usługę.
2. Warunkiem korzystania z Serwisu SMS jest posiadanie telefonu zarejestrowanego w sieci telefonii komórkowej.
3. W celu aktywowania Serwisu SMS Ubezpieczający dzwoni na INFOLINIĘ i po przeprowadzeniu standardowej weryfikacji zgłasza Konsultantowi numer telefonu komórkowego, na który będą przesyłane wiadomości tekstowe w ramach Serwisu SMS.
4. Za pośrednictwem Serwisu SMS możliwe jest otrzymanie następujących informacji dotyczących zawartej przez Ubezpieczającego Umowy:
 - 1) wartość zgromadzonych środków;
 - 2) ostatnio zapłaconą składką, (np. data wpłaty, wartość);
 - 3) ostatnio dokonanej transakcji, (np. typ transakcji, data);
 - 4) Skład Portfela;
 - 5) Podział Kapitału.
5. W celu uzyskania wskazanych w powyższym ustępie informacji Ubezpieczający wysłał z aktywowanego numeru telefonu komórkowego na numer 605 11 31 31 następującą informację tekstową:
 - 1) W celu uzyskania informacji o wartości zgromadzonych środków: 1#PESEL#Telekod;
 - 2) W celu uzyskania informacji o ostatnio zapłaconej składce: 2#PESEL#Telekod;
 - 3) W celu uzyskania informacji o ostatniej transakcji: 3#PESEL#Telekod;
 - 4) W celu uzyskania informacji o Składzie Portfela: 4#PESEL#Telekod;
 - 5) W celu uzyskania informacji o Podziale Kapitału: 5#PESEL#Telekod.
6. Spis komend określonych w ust. 3 Ubezpieczający może otrzymać wysyłając od Konsultanta na INFOLINIÍ, oraz wysyłając na numer 605 11 31 31 wiadomość tekstową o treści „Pomoc”.
7. Pozyskiwanie informacji za pośrednictwem Serwisu SMS jest możliwe w dni powszednie w godzinach 8.00 – 20.00.
8. W celu anulowania Serwisu SMS bądź aktywowania nowego numeru telefonu, Ubezpieczający dzwoni na INFOLINIĘ i po weryfikacji danych składa wniosek o cofnięcie aktywacji numeru telefonu aktualnie przypisanego do Serwisu SMS i ewentualnie aktywuje nowy numer telefonu dla Serwisu SMS.

Rozdział 7 Multiportfel § 9

1. Warunkiem korzystania z Multiportfela jest posiadanie przez Usługobiorcę dostępu do komputera podłączonego do sieci Internet, zaopatrzonego w przeglądarkę internetową, obsługującą szyfrowanie co najmniej 128 bitowe.
2. Dostęp do Usługi następuje poprzez stronę Internetową Skandii, pod adresem internetowym www.skandia.pl. Usługa Multiportfel jest zabezpieczona przed dostępem osób trzecich.
3. Korzystanie przez Usługobiorcę z Multiportfela wymaga ustanowienia i używania Indywidualnego hasła dostępu.
4. Ustanowienie Indywidualnego hasła dostępu jest możliwe za pośrednictwem INFOLINIÍ. W pierwszej kolejności Usługobiorca ustanawia PIN, służący do pierwszego zalogowania się do Usługi. Następnie Usługobiorca jest zobligowany ustanowić Indywidualne hasło dostępu, którym będzie posługiwał się przy kolejnych logowaniach do Multiportfela.

5. Po zalogowaniu się do Multiportfela możliwe jest ustanowienie nowego Indywidualnego hasła dostępu.
6. Trzykrotnie z rzędu, nieprawidłowo wprowadzone hasło spowoduje blokadę dostępu do Multiportfela. W takim przypadku należy skontaktować się z Infolinią w celu jego odblokowania.
7. Transmisja danych w ramach Multiportfela jest szyfrowana.
8. Usługobiorca może dokonać blokady Multiportfela za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Skandii.
9. Usługobiorca może dokonać ponownej aktywacji zablokowanej usługi Multiportfel na zasadach określonych powyżej.
10. Usługobiorca nie powinien przechowywać hasła dostępu do Multiportfela w miejscu, do którego mogą mieć dostęp osoby trzecie i udostępniać Indywidualnego hasła dostępu do Multiportfela osobom trzecim.
11. Z zastrzeżeniem ust. 12 i 13 do korzystania z Multiportfela uprawniony jest Ubezpieczający.
12. Na pisemny wniosek Ubezpieczającego możliwe jest udostępnienie Ubezpieczonemu lub innemu osobom wskazanym przez Ubezpieczającego dostępu do Multiportfela, w zakresie ograniczonym do pozyskiwania informacji, dostępnych w ramach tej Usługi, bez możliwości składania Dyspozycji. W takim przypadku Ubezpieczony lub wskazana osoba trzecia może ustanowić PIN i zalogować się do Multiportfela. Ustanowienie dostępu do Multiportfela w sposób określony powyżej nie ogranicza praw Ubezpieczającego do ustanowienia dostępu i korzystania z Multiportfela.
13. W przypadku gdy Ubezpieczającym jest jednostka organizacyjna korzystanie z Multiportfela jest możliwe jedynie przez Ubezpiezonego. W takim przypadku ustanowienie dostępu do Multiportfela wymaga przesłania do Skandii pisemnego wniosku, podpisanego przez Ubezpieczającego zgodnie z zasadami reprezentacji. Ubezpieczony ma prawo do udostępnienia korzystania z Multiportfela, w zakresie określonym w ust. 12 wybranej osobie.
14. Na wniosek Ubezpieczającego możliwe jest ustanowienie dostępu do Multiportfela dla Pełnomocnika, pod warunkiem dostarczenia do Skandii stosownej treści pełnomocnictwa. W takim przypadku Pełnomocnik będzie miał dostęp do Multiportfela i możliwość składania Dyspozycji w zakresie wskazanym w pełnomocnictwie do czasu doręczenia do Skandii przez Ubezpieczającego odwołania lub zmiany pełnomocnictwa. Postanowienie to ma odpowiednie zastosowanie do ustanowienia ograniczonego dostępu, zgodnie z ust 12 i 13.
15. W przypadku wniosku, o którym mowa w ust. 12, 13 i 14 Skandia ma prawo żądać dodatkowych dokumentów, mających na celu potwierdzenie woli Ubezpieczającego.
16. Z zastrzeżeniem powyższych ustępów Usługobiorca za pośrednictwem Multiportfela może uzyskać podstawowe informacje związane z zawartą Umową a w szczególności informacje o:
 - 1) Okresie Ubezpieczenia;
 - 2) wartości zgromadzonych środków;
 - 3) saldzie wpłat i wypłat;
 - 4) sumie wpłaconych składek;
 - 5) sumie wpłaconych Składek Dodatkowych;
 - 6) części bazowej rachunku;
 - 7) części wolnej rachunku;
 - 8) sumie wypłat;
 - 9) wysokości poszczególnych składek;
 - 10) częstotliwości opłacania składek;
 - 11) sposobie opłacania składki;
 - 12) datach wpłat;
 - 13) numerze konta dla poszczególnych składek;
 - 14) pośredniku ubezpieczeniowym.
17. Za pośrednictwem Multiportfela Usługobiorca może dokonać następujących Dyspozycji:
 - 1) Konwersji;
 - 2) wskazania sposobu inwestowania przyszłych składek;
 - 3) zmiany danych teleadresowych (nr telefonu, nr faksu, adres e-mail, adres korespondencyjny);
 - 4) podjęcie decyzji dotyczącej indeksacji Składki Regularnej
 - 5) zmiany częstotliwości opłacania Składki Regularnej
 - 6) zmiany Uposażonych/Uposażonych zastępczych
 - 7) zmiany decyzji dotyczącej otrzymywania blankietów w przypadku Umów ze Składką Regularną;
 - 8) innych czynności udostępnionych przez Skandię w ramach tej Usługi, na przykład aktywowanie nowej usługi oferowanej przez Skandię na podstawie odrębnego regulaminu, związanej z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi.
18. W związku z tym, że termin publikacji przez poszczególne fundusze inwestycyjne cen jednostek stanowiących aktywa Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych następuje w dacie późniejszej w stosunku do daty faktycznego dokonania danej transakcji, informacje dotyczące wykonanych Dyspozycji Usługobiorcy mogą być widoczne w Multiportfel z opóźnieniem w stosunku do ich faktycznej realizacji.
19. Korzystanie z Multiportfela jest możliwe przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem, że w godz. 21.30 – 23.30 Multiportfel jest niedostępny, a godzinach od 23.30 do 8.00 dostęp do Multiportfela może być ograniczony.
20. Dyspozycje złożone za pośrednictwem Multiportfela w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy po godzinie 21:30 uważa się za doręczone do Skandii w najbliższym dniu roboczym następującym po tym dniu.

Rozdział 7a Aplikacja iSkandia § 9a

1. Warunkiem korzystania z aplikacji iSkandia jest posiadanie przez Usługobiorcę jednego z następujących urządzeń firmy Apple: iPhone, iPod lub iPad oraz zainstalowanie bezpłatnego programu iSkandia, dostępnego w AppStore.
2. Dostęp do Usługi następuje poprzez uruchomienie aplikacji iSkandia na jednym z urządzeń wskazanym w ust. 1.

3. Korzystanie przez Usługobiorcę z aplikacji iSkandii wymaga aktywowanego konta dostępu do Multiportfela.
4. Trzykrotnie z rzędu, nieprawidłowo wprowadzone hasło spowoduje blokadę konta dostępu do aplikacji iSkandia oraz Multiportfela. W takim przypadku należy skontaktować się z Infolinią, w celu jego odblokowania.
5. Transmisja danych w ramach aplikacji iSkandia jest szyfrowana.
6. Usługobiorca może dokonać blokady konta dostępu do aplikacji iSkandia za pośrednictwem Infolinii lub przesyłając pisemny wniosek na adres Skandii. Konsekwencją tego będzie zablokowanie dostępu do Multiportfela.
7. Usługobiorca może dokonać ponownej aktywacji zablokowanej Usługi na zasadach określonych § 9 ust. 4 i 5.
8. Usługobiorca nie powinien przechowywać Indywidualnego hasła dostępu do aplikacji iSkandia w miejscu, do którego mogą mieć dostęp osoby trzecie i udostępniać Indywidualnego hasła dostępu do aplikacji iSkandia osobom trzecim.
9. W zakresie ustalenia osób uprawnionych do korzystania z aplikacji iSkandia odpowiednie zastosowanie mają postanowienia § 9 ust 11-15.
10. Z zastrzeżeniem ust. 9 Usługobiorca za pośrednictwem iSkandia może uzyskać podstawowe informacje związane z zawartą Umową a w szczególności informacje o:
 - 1) Okresie Ubezpieczenia;
 - 2) wartości zgromadzonych środków;
 - 3) saldzie wpłat i wypłat;
 - 4) części wolnej rachunku;
 - 5) datach wpłat;
 - 6) numerze konta dla poszczególnych składek.
11. Za pośrednictwem aplikacji iSkandia Usługobiorca może dokonać Dyspozycji wskazania sposobu inwestowania przyszłych składek.
12. Korzystanie z aplikacji iSkandia jest możliwe przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem, że w godz. 21.30 – 23.30 aplikacja iSkandia jest niedostępna, a godzinach od 23.30 do 8.00 dostęp do aplikacji iSkandia może być ograniczony.
13. Dyspozycje złożone za pośrednictwem aplikacji iSkandia w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy po godzinie 21:30 uważa się za doręczone do Skandii w najbliższym dniu roboczym następującym po tym dniu.

Rozdział 8 Usługa Fax/ e-mail § 10

1. W celu skorzystania z Usługi Fax/e-mail Skandia udostępniła linię telefoniczną o numerze (22) 332 17 55 oraz następujący adres poczty elektronicznej: skandiazycie@skandia.pl. Usługa jest realizowana na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, pod warunkiem, że Usługobiorca będzie korzystał wyłącznie ze wskazanych wyżej: numeru telefonu i adresu poczty elektronicznej.
2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z Usługi Fax/e-mail jest posiadanie dostępu do urządzenia służącego do odbioru i przesyłania na odległość nieruchomości obrazów i tekstów za pomocą sieci telefonicznej (Fax) lub urządzenia umożliwiającego przesyłanie informacji w sieci komputerowej i dysponowanie adresem elektronicznym (e-mail)
3. Usługa Fax/e-mail umożliwia dokonywanie Dyspozycji, których zakres określony jest w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Skandia przyjmuje do realizacji wyłącznie takie Dyspozycje przekazane za pośrednictwem Usługi Fax/e-mail, które są czytelne, zawierają imię i nazwisko Ubezpieczającego i numer Polisy, w sposób jasny i precyzyjny określają wolę Usługobiorcy, oraz są opatrzone własnoręcznym podpisem, zgodnym ze wzorem podpisu ustanowionym dla danej Umowy – w przypadku dokumentu przesłanego za pośrednictwem faksu podpis pod jego treścią, a w przypadku poczty e-mail załącznik zawierający zeskanowaną treść Dyspozycji opatrzoną własnoręcznym podpisem, zgodnym z przyjętym wzorem podpisu; w przypadku jeśli pojawią się problemy z otwarciem załącznika, Skandia skontaktuje się z Ubezpieczającym w celu ustalenia treści dyspozycji.
5. Korzystanie z Usługi Fax/e-mail jest możliwe przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę.
6. Dyspozycje złożone za pośrednictwem Usługi Fax/e-mail w dzień wolny od pracy lub w dzień roboczy po godzinie 16.00 uważa się za doręczone do Skandii w najbliższym dniu roboczym następującym po tym dniu.

Rozdział 9 Reklamacje § 11

1. Usługobiorca ma prawo złożyć do Skandii reklamację dotyczącą funkcjonowania Usług.
2. Złożenie reklamacji, o której mowa w ust. 1, może nastąpić telefonicznie pod numerami, o których mowa w § 7 ust. 1, za pośrednictwem e-maila, określonego w § 10 ust. 1 bądź pisemnie bezpośrednio do Skandii.
3. Skandia rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.
4. Skandia udziela odpowiedzi na złożone reklamacje listownie, przesyłając odpowiedź na ostatni podany przez Usługobiorcę adres do korespondencji, telefonicznie lub za pośrednictwem e-maila.

Rozdział 10 Odpowiedzialność § 12

1. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie Dyspozycje złożone przez niego lub przez Pełnomocnika w ramach Usług.
2. Skandia odpowiada za terminowe i zgodne z treścią wykonanie Dyspozycji złożonych poprzez Usługobiorcę.
3. Skandia nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane przez dostęp osoby trzeciej do Usług określonych w niniejszym Regulaminie w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Skandii, osoba trzecia wejdzie w posiadanie informacji niezbędnych do identyfikacji Klienta lub ustanowionych przez Ubezpieczającego zabezpieczeń, umożliwiających korzystanie z Usług.
4. Skandia nie odpowiada za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Skandii, w tym w szczególności spowodowane:
 - 1) działaniem siły wyższej – obejmujące m.in. strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne;
 - 2) decyzją organów władzy publicznej lub aktem ustawowym lub wykonawczym do ustawy;
 - 3) opóźnieniem bądź błędami w transmisji danych, wynikających z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania, łączy telekomunikacyjnych, awarii sieci telefonii komórkowych oraz opóźnień wynikłych z działania telekomunikacji lub poczty;
 - 4) zakłóceniami, błędami, wirusem komputerowym.

Rozdział 11 Tryb i warunki zmian oraz wycofania Usługi oraz Ograniczenia dostępu do Usług § 13

1. Z ważnych powodów Skandia zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie zakresu Usług jak również możliwość zaprzestania ich świadczenia. Zmiana taka będzie skuteczna z chwilą udostępnienia zmienionej treści Regulaminu na stronach internetowych Skandii. Do ważnych powodów należą w szczególności:
 - 1) dodanie nowej Usługi,
 - 2) rozszerzenie zakresu istniejących Usług,
 - 3) pojawienie się ograniczeń technicznych, związanych ze świadczonymi Usługami, uniemożliwiających świadczenie danej Usługi w całości bądź części,
 - 4) niewielkie zainteresowanie Usługobiorców daną Usługą uzasadniające jej wycofanie bądź zmianę zakresu,
 - 5) zasadniczy wzrost kosztu po stronie Skandii świadczenia danej Usługi, spowodowany zmieniającymi się uwarunkowaniami zewnętrznymi, niezależnymi od Skandii,
 - 6) pojawienie się nowych kanałów świadczenia usług związanych z wykonywaniem Umów, które mogą zastępować dotychczasowe,
 - 7) inne ważne przyczyny, związane ze zmianą warunków wewnętrznych uzasadniające zmianę.
2. Skandia zaleca, aby Usługobiorca każdorazowo przed skorzystaniem z Usługi zapoznał się z aktualną treścią Regulaminu.
3. Skandia zastrzega, że z przyczyn technicznych może wystąpić przerwa w dostępie do poszczególnych Usług.

Rozdział 12 Postanowienia końcowe § 14

1. Za korzystanie z Usług Skandia nie pobiera od Usługobiorców opłat. Koszt świadczenia Usług jest wliczony w koszt administrowania i obsługi Umowy.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do nie przekazywania do Skandii za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu treści o charakterze bezprawnym.
3. Skandia zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzonych z Usługobiorcą, Pełnomocnikiem oraz do przechowywania nagranych rozmów na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
4. W indywidualnych przypadkach Skandia może ustalić z Usługobiorcą zasady świadczenia usług na warunkach odbiegających od niniejszego Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, a w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) oraz ustawy o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 124, poz. 1151, z późn. zm.)
6. Zwroty i terminy rozpoczynające się z wielkich liter, a nie zdefiniowane w niniejszym Regulaminie, mają znaczenie nadane w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mających zastosowanie do poszczególnych Umów.
7. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Nr 97/2011 Zarządu Skandia Życie Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z dnia 20 maja 2011 r. roku i z tym dniem zastępuje dotychczasowe zasady świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie.


Paweł Ziemia
Prezes Zarządu


Witold Czechowski
Członek Zarządu