



Regulamin obsługi zdalnej w zakresie ubezpieczeń na życie

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie pośredniczenia przy zawarciu umowy ubezpieczenia na życie w Expander Advisors Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa:

- a) zasady i warunki, na jakich Expander świadczy usługi pośrednictwa przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na życie o charakterze ochronnym (z wyłączeniem ubezpieczeń inwestycyjnych z grupy 3 działu 1 załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej):
 - gdy składka roczna nie przekracza równowartości 1500 euro, wyrażonej w złotych, lub
 - gdy składka jednorazowa nie przekracza równowartości 3500 euro, wyrażonej w złotych,
 - z wykorzystaniem zdalnych kanałów komunikacji;
- b) zasady zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- c) tryb postępowania reklamacyjnego.

Regulamin nie dotyczy innych Umów ubezpieczenia na życie. Oznacza to, że w odniesieniu do tych umów usługi z wykorzystaniem zdalnych kanałów komunikacji nie będą świadczone.

2. W ramach usług pośrednictwa przy zawieraniu umowy ubezpieczenia na życie, o której mowa w ust. 1, Expander świadczy w szczególności następujące usługi:
 - a) analiza potrzeb ubezpieczeniowych klienta w zakresie ubezpieczeń na życie;
 - b) udostępnienie informacji o umowie ubezpieczenia na życie;
 - c) umożliwienie wypełnienia, poprawienia i zapisania elektronicznego wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia na życie;
 - d) umożliwienie zawarcia umowy ubezpieczenia na życie.
3. Expander jest agentem ubezpieczeniowym, który:
 - a) odpłatnie świadczy usługi dystrybucji ubezpieczeń na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie ubezpieczeń na życie (Dział I) – zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej;
 - b) jest wpisany do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych pod numerem [11175958/A](#);
 - c) podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
4. Wpis do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych można sprawdzić na stronie internetowej: rpu.knf.gov.pl. Aby to zrobić, należy uzupełnić przynajmniej jedno pole formularza, np.:
 - a) nazwa agenta: Expander;
 - b) KRS: 0000287188;
 - c) numer agenta: 11175958/A.
5. Expander nie pobiera wynagrodzenia bezpośrednio od klienta za pośrednictwo w zawarciu umowy ubezpieczenia na życie. Expander otrzymuje wynagrodzenie prowizyjne od towarzystwa ubezpieczeniowego, które wybrał klient. Wynagrodzenie to jest uwzględnione w kwocie składki.

§ 2. Definicje

Pojęcia, które zostały użyte w tym regulaminie, mają następujące znaczenie:

administrator danych osobowych lub Administrator	„Expander Advisors” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, 00-189 Warszawa Dane rejestrowe: KRS 0000287188, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 521-345-12-55, REGON 141062210; kapitał zakładowy 43 992 400 złotych.
ekspert finansowy	osoba fizyczna, która: • jest wpisana jako pracownik agenta do Rejestru Pośredników Ubezpieczeniowych, który prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego; • wykonuje dla Expander czynności agencyjne na podstawie umowy zawartej z Expander; • ma upoważnienie do tego, aby zawierać umowy ubezpieczenia lub udzielać informacji na temat umów ubezpieczenia w zakresie pełnomocnictwa udzielonego Expander przez towarzystwa ubezpieczeniowe
Expander	„Expander Advisors” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, 00-189 Warszawa Dane rejestrowe: KRS 0000287188, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 521-345-12-55, REGON 141062210; kapitał zakładowy 43 992 400 złotych.
klient	osoba fizyczna, która: • ma pełną zdolność do czynności prawnych;

- poszukuje ochrony ubezpieczeniowej za pośrednictwem Expander, korzystając ze środków porozumiewania się na odległość

ogólne warunki ubezpieczenia	dokument, w którym towarzystwo ubezpieczeniowe reguluje szczegółowe prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia na życie Dokument ten opisuje postanowienia dotyczące m.in.: • składek i opłat; • ograniczeń i wyłączeń odpowiedzialności towarzystwa ubezpieczeniowego; • zasad obliczania i warunków wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych.
regulamin	ten regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie pośrednictwa przy zawarciu umowy ubezpieczenia na życie w Expander Advisors Sp. z o.o.
RODO	rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
towarzystwo ubezpieczeniowe	zakład ubezpieczeń zgodnie z definicją zawartą w ustawie o działalności ubezpieczeniowej, z którym Expander zawarł umowę agencyjną Na podstawie tej umowy Expander może świadczyć usługi dystrybucji ubezpieczeń zgodnie z udzielonym pełnomocnictwem. Lista towarzystw ubezpieczeniowych jest wskazana w karcie informacyjnej przekazywanej klientowi.
umowa ubezpieczenia na życie	umowa zawarta za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość

	Umowa ta określa ona rodzaj ubezpieczenia. Jej przedmiotem jest życie osoby ubezpieczonej. Podstawowy zakres ubezpieczenia może zostać rozszerzony o umowy dodatkowe. Będą one uzupełniać umowę.
ustawa o działalności ubebezpieczeniowej	ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu	ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną	ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
wniosek o zawarcie umowy ubebezpieczenia na życie	wniosek, który składa klient, aby zawrzeć umowę ubezpieczenia na życie z towarzystwem ubezpieczeniowym Klient podaje we wniosku dane niezbędne do zawarcia tej umowy.

§ 3. Tryb zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną korzystanie z usług świadczonych na podstawie regulaminu oznacza zawarcie z Expander umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Postanowienia regulaminu stanowią treść umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Kiedy klient wyrazi zgodę na korzystanie z usług drogą elektroniczną na podstawie regulaminu, jednocześnie oświadcza, że zapoznał się z nim i zaakceptował jego postanowienia.

3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą, gdy klient wyrazi wobec eksperta finansowego lub Expander wolę, aby zostały mu zaprezentowane ubezpieczenia oraz wykonane czynności, które zmierzają do zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji, w szczególności z wykorzystaniem aplikacji umożliwiających wideopojęcie.
4. Jeśli klient chce uczestniczyć w procesie wykorzystującym elektroniczne kanały komunikacji, musi potwierdzić wobec Expander swoją tożsamość. Obowiązek ten wynika z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Expander wypełnia obowiązki wynikające z tej ustawy. Aby potwierdzić swoją tożsamość, klient przesyła Expander skan dwóch dokumentów tożsamości ze zdjęciem.
5. Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w dowolnym momencie i na każdym etapie świadczenia usługi. Aby to zrobić, składa odpowiednie oświadczenie wobec eksperta finansowego lub Expander. Gdy klient złoży to oświadczenie, jego umowa o świadczenie usług rozwiązuje się automatycznie.
6. Umowa o świadczenie usług rozwiązuje się automatycznie z chwilą zakończenia świadczenia usług zgodnie z regulaminem, w szczególności w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia na życie lub rezygnacji z jej zawarcia.

§ 4. Usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego przy wykorzystaniu zdalnych kanałów komunikacyjnych

Jak skorzystać z usług

1. Aby Expander mógł rozpocząć świadczenie usług pośrednictwa ubezpieczeniowego, klient musi złożyć oświadczenie, o którym mowa w § 3 ust. 3 regulaminu. Klient składa je, odpowiadając na e-mail od eksperta finansowego.
2. Podczas zdalnej rozmowy z ekspertem finansowym klient musi przekazać informacje, które są wymagane przez ustawę o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Zakres danych, które klient ma przekazać, wskazuje ekspert finansowy.
3. Następnie, ekspert finansowy przeprowadza analizę potrzeb ubezpieczeniowych klienta. Na podstawie tej analizy ekspert przesyła klientowi e-mailem kalkulacje wstępnych ofert towarzystw ubezpieczeniowych, które są najlepiej dopasowane do jego potrzeb.

4. Gdy klient wybierze ofertę, informuje o swoim wyborze eksperta finansowego w taki sposób, że:
 - a) odpowiada na e-mail z kalkulacją, którą od niego otrzymał, oraz
 - b) dołącza do wiadomości skan dwóch dokumentów tożsamości.Klient może anonimizować (zasłonić) wybrane dane w dokumentach tożsamości oraz zabezpieczyć dokumenty hasłem. Ekspert finansowy może w każdej chwili przekazać klientowi odpowiednie instrukcje.
5. Przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia na życie, w trakcie wideopojłączenia:
 - a) ekspert finansowy udziela klientowi wszelkich niezbędnych wyjaśnień na temat wybranej przez niego oferty ubezpieczenia;
 - b) klient pokazuje dwa dokumenty tożsamości ze zdjęciem, przesłane wcześniej w formie skanu. Klient musi pokazać te dokumenty z obydwu stron w taki sposób, aby ekspert finansowy mógł potwierdzić ich autentyczność.

Jakie są wymagania dotyczące umowy

6. Klient zawiera umowę ubezpieczenia na życie na podstawie wniosku, który złożył za pośrednictwem Expander. Treść tej umowy określają ogólne warunki umowy oraz inne dokumenty, które klient otrzymał e-mailem od Expander lub towarzystwa ubezpieczeniowego. Dokumentem, który potwierdza, że klient zawarł umowę ubezpieczenia na życie, jest polisa ubezpieczeniowa.
7. Każde towarzystwo ubezpieczeniowe określa własne zasady zawierania umowy ubezpieczenia na życie w formie zdalnej. Gdy klient wybierze dla siebie ofertę, ekspert finansowy przedstawi mu dostępne możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia na życie.

Czy zawarcie umowy kosztuje

8. Klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia na życie poza tymi, które zostały wskazane w tej umowie.

9. Klient otrzymuje informacje na temat przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy ubezpieczenia na życie w dokumentach dotyczących tej umowy.
10. Gdy klient będzie korzystać ze zdalnych kanałów komunikacyjnych, ekspert finansowy może poprosić go o złożenia dodatkowych oświadczeń. Ekspert wskaże zakres tych oświadczeń.

§ 5. Wymagania techniczne

Jakie są wymagania techniczne korzystania z usług

Aby korzystać z usług zgodnie z regulaminem, klient powinien mieć:

- a) komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do internetu i możliwością wideopołączenia;
- b) system operacyjny: Apple OS, Windows w wersji wspieranej przez producenta z uruchomionym środowiskiem graficznym;
- c) dostęp do internetu;
- d) aktywny adres e-mailowy;
- e) dostęp do witryn za pośrednictwem aktualnej i poprawnie skonfigurowanej przeglądarki internetowej:
 - Mozilla Firefox,
 - Google Chrome,
 - Safari,
 - Microsoft Edge,
 - Internet Explorer.

§ 6. Reklamacje

Jak można złożyć reklamację

1. Reklamacje, które dotyczą usług świadczonych na podstawie tego regulaminu, można zgłaszać:

a) pisemnie:

- pocztą na adres: „Expander Advisors” Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa (zgodnie z art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe), albo
- osobiście do protokołu – w centrali lub w oddziale Expander;

b) ustnie:

- telefonicznie – pod numerem 22 295 44 44, albo
- osobiście do protokołu – w centrali lub w oddziale Expander;

c) elektronicznie:

- na adres: reklamacje@expander.pl;
- za pomocą formularza kontaktowego: www.expander.pl/reklamacje/, albo
- przez e-Doręczenia Expander – na adres: AE:PL-48215-24211-GVRTB-19.

W jaki sposób Expander przekazuje odpowiedź na reklamację

2. Expander poinformuje osobę, która zgłosiła reklamację, o sposobie jej rozpatrzenia.

Zrobi to:

- a) w formie papierowej lub
- b) na innym trwałym nośniku informacji, lub
- c) elektronicznie – na wniosek użytkownika, lub
- d) przez e-Doręczenia – jeśli użytkownik ma aktywny adres i podał go w zgłoszeniu.

Ile czasu Expander ma na odpowiedź

3. Expander odpowie na reklamację **(dotyczącą świadczenia przez Expander usług drogą elektroniczną)** najszybciej, jak to możliwe, najpóźniej w ciągu 14 (czternastu) dni od daty otrzymania reklamacji. Gdy Expander będzie rozpatrywać reklamację, może poprosić użytkownika o dodatkowe informacje lub dokumenty. Aby zachować termin przesłania odpowiedzi, wystarczy, że Expander wyśle odpowiedź przed upływem terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. Expander odpowie na reklamację **(dotyczącą świadczenia przez Expander usług pośrednictwa finansowego)** najszybciej, jak to możliwe, najpóźniej w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania reklamacji. Jeśli mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, które nie pozwalają rozpatrzyć reklamacji i udzielić odpowiedzi w tym terminie, Expander poinformuje zgłaszającego reklamację o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które trzeba ustalić dla rozpatrzenia sprawy. Określi też przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji. Aby zachować termin przesłania odpowiedzi, wystarczy, że Expander wyśle odpowiedź przed upływem terminu rozpatrzenia reklamacji.

Co może zrobić użytkownik, jeśli nie zgadza się z decyzją

5. Jeśli reklamacja zostanie uznana za niezasadną:
 - a) Expander nie przewiduje procedury odwoławczej w przyjętym przez siebie wewnętrznym trybie rozpatrywania reklamacji ani mediacji, sądu polubownego lub innego mechanizmu w zakresie polubownego rozwiązywania sporów;
 - b) jeżeli klient nie zgadza się z decyzją, może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Sąd właściwy dla Expander to: Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie. Klient może również zwrócić się do sądu właściwego dla swojego miejsca zamieszkania.

Pozwanym powinna być spółka: „Expander Advisors” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4B, 00-189 Warszawa, KRS: 0000287188, NIP: 521-345-12-55.

Gdzie można zgłosić spór poza sądem

6. Spory mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Wnioski można składać do:

- a) Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl);
- b) Rzecznika Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

§ 7. Ochrona danych osobowych

Kto przetwarza dane osobowe

- 1. Expander jest administratorem danych osobowych klienta w zakresie danych, które służą do weryfikacji jego tożsamości i przygotowania dla niego wstępnej oferty.
- 2. Administrator przetwarza dane klienta zgodnie z RODO i innymi obowiązującymi przepisami prawa.
- 3. Administrator przetwarza dane po to, aby świadczyć usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego.
- 4. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych znajdują się w dokumencie [Polityka prywatności dla klientów](#).
- 5. Administrator danych wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować:
 - a) e-mailowo – iod@expander.pl;
 - b) pisemnie – pod adresem siedziby Administratora danych.

Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw z tym związanych.

Jakie prawa ma klient w związku z danymi osobowymi

- 6. Klientowi przysługuje prawo:

- a) wycofania zgody na przetwarzanie danych. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Zgodę można wycofać w każdym momencie (art. 7 ust. 3 RODO);
- b) dostępu do danych osobowych (art. 15 RODO);
- c) żądania sprostowania danych (art. 16 RODO);
- d) usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”) (art. 17 RODO);
- e) ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO);
- f) przenoszenia danych – otrzymania danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (art. 20 RODO);
- g) sprzeciwu wobec przetwarzania danych (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pana/Pani danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu) (art. 21 RODO).

Jeśli klient chce skorzystać z któregoś z tych praw, powinien się skontaktować z Expander pod adresem iod@expander.pl lub „Expander Advisors” Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa.

W jakim celu są przetwarzane dane osobowe

7. Dane osobowe klienta mogą być przetwarzane, aby:

- a) świadczyć usługi, w tym usługi pośrednictwa finansowego, na podstawie umowy z klientem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- b) realizować marketing bezpośredni produktów lub usług elektronicznie i telefonicznie – podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda klienta (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- c) realizować marketing bezpośredni produktów i usług, w tym przeprowadzać profilowanie – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- d) realizować prawnie uzasadniony interes zbierania danych analitycznych i statystycznych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- e) wypełnić obowiązek prawny, w szczególności związany z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

Inne ważne informacje o danych osobowych

8. Podanie danych osobowych jest:

- a) dobrowolne;
- b) konieczne do świadczenia usług, w tym usług pośrednictwa ubezpieczeniowego, na podstawie umowy.

W pozostałych celach – poza obowiązkiem prawnym – podanie danych jest dobrowolne.

9. Klient ma prawo złożyć skargę do Urzędu Ochrony Danych Osobowych

(<https://uodo.gov.pl/pl>).

10. Administratorem w zakresie danych osobowych, które są potrzebne do uzupełnienia wniosku ubezpieczeniowego i zawarcia umowy ubezpieczenia na życie, jest towarzystwo ubezpieczeniowe.

11. Zasady, na jakich towarzystwo ubezpieczeniowe przetwarza dane klienta, znajdują się w dokumentach przekazanych klientowi.

12. Expander przetwarza dane osobowe klientów w imieniu towarzystwa ubezpieczeniowego. Działa wtedy na podstawie umowy (art. 28 ust. 3 RODO).

§ 8. Zagrożenia dotyczące korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych

Jakie są zagrożenia podczas korzystania z internetu

1. Gdy Expander wykonuje obowiązki, które wynikają z ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, stosuje odpowiednie zabezpieczenia danych. Korzystanie z usług świadczonych na odległość wiąże się z zagrożeniami, takimi jak:

- a) wysyłanie niezamówionej informacji handlowej;
- b) instalowanie szkodliwego oprogramowania na urządzeniach;
- c) inne nieuprawnione naruszenie prywatności.

2. Aby chronić dane, Expander rekomenduje:

- a) instalację programu antywirusowego;
- b) korzystanie z bezpiecznej wersji przeglądarki internetowej;
- c) anonimizację (ukrywanie) części danych na skanach dokumentów tożsamości zgodnie z instrukcjami przekazywanymi przez eksperta finansowego;
- d) zabezpieczenie przesyłanych plików z danymi wrażliwymi za pomocą hasła.

§ 9. Postanowienia końcowe

Co jeszcze warto wiedzieć

1. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi na podstawie tego regulaminu rozstrzygają właściwe sądy powszechne w Polsce.
2. Usługi w ramach regulaminu są świadczone w języku polskim. Korespondencja, wideopojęcie oraz inne informacje będą przekazywane także w języku polskim.
3. Klient ma obowiązek informować o zmianie swoich danych osobowych, szczególnie adresu e-mailowego, w trakcie korzystania z usług na podstawie regulaminu.
4. Regulamin może zostać zmieniony w dowolnym momencie.
5. Jeśli regulamin się zmieni, Expander opublikuje nową wersję co najmniej 14 dni przed dniem jego wejścia w życie. Informacja o zmianie pojawi się pod adresem:
www.expander.pl.