

## Regulamin świadczenia przez Aegon usług drogą elektroniczną w ramach serwisu udostępnionego pod adresem internetowym [www.twojrachunek.pl](http://www.twojrachunek.pl) oraz Mój Aegon

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Stosownie do postanowień art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady świadczenia przez Aegon usług drogą elektroniczną w ramach serwisu udostępnionego pod adresem internetowym [www.twojrachunek.pl](http://www.twojrachunek.pl) oraz Mój Aegon.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną należy zapoznać się z Regulaminem, który jest udostępniony pod adresem [www.twojrachunek.pl](http://www.twojrachunek.pl) oraz w aplikacji Mój Aegon w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą używanego systemu teleinformatycznego.

### § 2. DEFINICJE

Wyrażenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) **Aegon** – Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., Aegon Magyarországi Általános Biztosító S.A.
  - 2) **Aegon TU** – Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (02-675), przy ul. Wołoskiej 5, wpisane do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 12318, NIP 5272279881, posiadającej kapitał zakładowy: 347 467 550 zł – wpłacony w całości; działający na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 24 grudnia 1999 roku, decyzja nr FI/1693a/AU/BK/99.
  - 3) **Aegon Ubezpieczenia Majątkowe** – Aegon Magyarországi Általános Biztosító S.A. – Oddział w Polsce, z siedzibą w Chorzowie, ul. Katowicka 47, wpisane do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Katowice–Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy KRS pod numerem nr 387500, NIP 2050002752, będący oddziałem zagranicznego przedsiębiorcy spółki Aegon Magyarországi Általános Biztosító Spółka Akcyjna z siedzibą w Budapeszcie; działającego na podstawie zezwolenia nr 1016/1986 (IV.16) udzielonego na podstawie dekretu rządu Węgier z 16 kwietnia 1986 roku na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej i zawiadomienia skierowanego do Komisji Nadzoru Finansowego z 21 lutego 2011 roku.
  - 4) **Aplikacje** – udostępnione przez Aegon aplikacje Twój Rachunek oraz Mój Aegon, dostępne pod adresem internetowym [www.TwojRachunek.pl](http://www.TwojRachunek.pl) oraz [www.moj.aegon.pl](http://www.moj.aegon.pl).
  - 5) **Centrum Relacji z Klientami (CRK)** – centrum obsługi Klientów dostępne od poniedziałku do piątku od 9:00 do 18:00 pod numerem telefonu 801 300 900 oraz dla połączeń z zagranicy +48 22 592 10 00 lub pod adresem email: [kontakt@aegon.pl](mailto:kontakt@aegon.pl).
  - 6) **Hasło** – ciąg o długości od 8 do 16 znaków, zawierający przynajmniej jedną wielką literę oraz dwie cyfry, który wraz z Loginem umożliwia Klientowi dostęp do aplikacji Twój Rachunek.
  - 7) **Klient** – osoba składająca wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, Ubezpieczający lub Ubezpieczony posiadający Konto w aplikacji Twój Rachunek lub Mój Aegon.
  - 8) **Kod aktywacyjny** – jednorazowy ciąg znaków wymagany przy aktywacji lub resecie hasła.
  - 9) **Konto** – przypisane do konkretnego Klienta konto użytkownika w ramach aplikacji Twój Rachunek lub Mój Aegon.
  - 10) **Login** – numer PESEL, a w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL numer dokumentu tożsamości albo unikatowy numer nadawany przez Towarzystwo.
  - 11) **mojeID** – system pozwalający na autoryzację danych Klienta w oparciu o bankowe mechanizmy uwierzytelnienia dostarczone przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa.
  - 12) **Mój Aegon** – aplikacja dostępna pod adresem [www.moj.aegon.pl](http://www.moj.aegon.pl), która umożliwia Klientom składanie dyspozycji, dotyczących wniosków o zawarcie umów ubezpieczenia.
  - 13) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną.
  - 14) **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która zawarła z Aegon umowę ubezpieczenia.
  - 15) **Ubezpieczony** – podmiot objęty ochroną ubezpieczeniową na podstawie umowy ubezpieczenia zawartej pomiędzy Ubezpieczającym a Aegon.
  - 16) **Usługi** – zbiór funkcjonalności Aplikacji umożliwiający Klientowi dokonanie określonych czynności związanych ze złożonym wnioskiem o zawarcie umowy ubezpieczenia lub zawartą umową ubezpieczenia, przy czym zakres dostępnych dla Klienta funkcji zależy od warunków zawartej umowy ubezpieczenia oraz uprawnień Klienta.
  - 17) **Twój Rachunek** – aplikacja udostępniona przez Aegon, dostępna pod adresem internetowym [www.twojrachunek.pl](http://www.twojrachunek.pl), oferująca Klientom możliwość korzystania z Usług.
    - d) Transfer – usługa umożliwiająca przeniesienie między funduszami części lub całości środków zgromadzonych na rachunku Ubezpieczającego poprzez umorzenie jednostek uczestnictwa jednego funduszu i nabycie jednostek uczestnictwa innego funduszu. Klient może wybrać zakładkę Historia Transferów, gdzie znajduje się informacja o dokonanych transferach środków, albo Zlecenie Transferu, gdzie Klient ma możliwość zlecenia nowego Transferu.
    - e) Historia Zleceń – umożliwia Klientowi zapoznanie się z historią złożonych dla wybranej polisy zleceń transferów i alokacji, konwersji oraz wypłaty.
    - f) Historia rachunku – umożliwia Klientowi zapoznanie się z historią transakcji na rachunku polisy oraz historią wpłat składek w wybranym okresie.
    - g) Zestawienie roczne – usługa pozwalająca na pobranie wydruku zestawienia rocznego za określony rok polisowy, zawierającego informacje o przysługujących świadczeniach z tytułu zawartej z Aegon TU umowy ubezpieczenia.
    - h) Dodaj Uposażonego – informacja prezentująca dane wskazanych osób uposażonych/uposażonych zastępczych.
    - i) Lista funduszy – lista funduszy dostępnych dla wybranej polisy i zawierająca informacje o bieżącej wartości jednostki uczestnictwa oraz dziennej zmianie tej wartości.
    - j) Umowy dodatkowe – usługa, dzięki której Klient może sprawdzić zawarte umowy dodatkowe przypisane do określonej polisy. Zestawienie zawiera nazwę umowy ubezpieczenia, składkę, sumę ubezpieczenia oraz datę rozpoczęcia odpowiedzialności Aegon TU z tytułu umowy ubezpieczenia.
    - k) Przeksięgowanie składek – usługa umożliwiająca Klientowi przeksięgowanie środków (jednostek uczestnictwa) z subkonta składek dodatkowych na subkonto składek regularnych/ subkonto składek inwestycyjnych w obrębie tej samej polisy.
2. Serwis Twój Rachunek obejmuje usługi dla produktów oferowanych przez Aegon Ubezpieczenia Majątkowe:
    - a) Polisy Majątkowe – informacja polegająca na udostępnieniu tabeli z listą aktywnych oraz wygastrych polis dotyczących Klienta.
    - b) Szczegóły umowy – szczegółowe informacje dotyczące wybranej polisy, dane osób: Ubezpieczającej oraz objętych ochroną (Ubezpieczony, Współubezpieczeni), miejsce ubezpieczenia, typ nieruchomości oraz informację o cesji na rzecz banku (jeśli została ustanowiona), wszystkie wybrane w danej umowie Warianty i Opcje dodatkowe wraz ze szczegółowym wskazaniem przedmiotów i sum ubezpieczenia. Usługa ta daje również możliwość pobrania Ogólnych Warunków Ubezpieczenia dla danej polisy.
    - c) Składki – informacja dostępna tylko dla umów aktywnych, pozwalająca Klientowi sprawdzić daty i kwoty dokonanych wpłat, jak również wskazując datę płatności kolejnej składki wraz z wymaganą kwotą.
  3. Serwis Twój Rachunek obejmuje usługi wspólne:
    - a) Poczta – dostęp do poczty elektronicznej, za pomocą której Klient może kontaktować się z Centrum Relacji z Klientami, zarówno wysyłając, jak i otrzymując wiadomości.
    - b) Dane osobowe – umożliwia Klientowi zapoznanie się z zapisanymi w systemie danymi, historią zmian oraz dająca możliwość złożenia zlecenia zmiany danych Klienta.
    - c) Zmiana hasła – umożliwia Klientowi zmianę Hasła dostępu do aplikacji Twój Rachunek.
    - d) Wyloguj się – umożliwia poprawne opuszczenie zsyfrowanej strony Twojego Rachunku.
  4. Serwis Mój Aegon obejmuje usługi dla produktów oferowanych przez Aegon TU:
    - a) Przeglądaj wnioski – tu znajdują się informacje (wysokość składki, data wystawienia, status) o wnioskach Klienta o zawarcie umowy ubezpieczenia złożonych w postaci elektronicznej.
    - b) Podpisz wniosek – umożliwia podpisanie złożonych wniosków bez użycia dokumentów papierowych, przy pomocy mojeID .

### § 4. WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Złożenie przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu oraz rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych przez Aegon TU lub Aegon Ubezpieczenia Majątkowe (objętych Regulaminem) jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym z zawarciem Umowy z Aegon TU lub Aegon Ubezpieczenia Majątkowe.
2. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług świadczonych przez Aegon TU lub Aegon Ubezpieczenia Majątkowe drogą elektroniczną.
3. Rozwiązanie Umowy (rezygnacja z Usług) może nastąpić poprzez jej wypowiedzenie przez każdą ze stron w terminie 14 dni od daty doręczenia pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
4. Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trakcie trwania umowy ubezpieczenia nie powoduje jej rozwiązania.

### § 5. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH APLIKACJI TWÓJ RACHUNEK I MÓJ AEGON

1. Serwis Twój Rachunek obejmuje usługi dla produktów oferowanych przez Aegon TU:
  - a) Polisy na Życie – tabela z listą aktualnych polis dotyczących Klienta.
  - b) Saldo Subkonta – informacja przedstawiająca szczegóły dotyczące wybranej polisy, podzielonej na subkonta (jeśli subkonta występują w produkcie dla wybranej polisy), gdzie Klientowi prezentowany jest stan aktywów na wybranej polisie w podziale na poszczególne Ubezpieczeniowe Fundusze Kapitałowe. W ramach usługi wskazane są informacje o nazwie funduszu, bieżącej cenie jednostki uczestnictwa, liczbie jednostek zgromadzonych na rachunku polisy oraz wartość aktywów w poszczególnych funduszach.
  - c) Alokacja Składki – usługa przedstawiająca procentowy podział nowej składki pomiędzy fundusze (z listy dostępnych w danym produkcie), która umożliwia sprawdzenie aktualnej alokacji składki, historii dokonanych zleceń alokacji oraz złożenie zlecenia zmiany alokacji składek.

1. Aegon świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji Twój Rachunek oraz Mój Aegon.
2. Usługi w ramach aplikacji Twój Rachunek oraz Mój Aegon są świadczone przez Aegon bezpłatnie przez całą dobę, przez 7 (słownie: siedem) dni w tygodniu.
3. Korzystanie z Twojego Rachunku jest możliwe przez osoby, które spełniły łącznie następujące warunki:
  - a) mają status Klienta,
  - b) zapoznali się z Regulaminem i zaakceptowały go,
  - c) aktywowały Hasło zgodnie z § 6 Regulaminu.

- Korzystanie z Mój Aegon jest możliwe przez osoby, które spełniły łącznie następujące warunki:
  - mają status Klienta,
  - wypełniając wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, wybrały opcję weryfikacji tożsamości poprzez usługę mojID,
  - wysłały wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia do weryfikacji Aegon,
  - zapoznali się z Regulaminem i zaakceptowały go.
- Do korzystania z Twojego Rachunku oraz Mój Aegon wymagane urządzenie z dostępem do sieci internet wyposażone w przeglądarkę internetową, która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów JavaScript. Zalecane aktualne wersje przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge.
- Do poprawnej i wygodnej pracy z aplikacją Twój Rachunek oraz Mój Aegon wymagana jest aplikacja umożliwiająca odczyt plików w formacie PDF i łącze internetowe.
- Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Twojego Rachunku oraz Mój Aegon, urządzenie, z którego korzysta Klient, w szczególności powinno posiadać:
  - system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnieniami,
  - skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
  - zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,
  - aktywowaną funkcję akceptacji plików cookie oraz JavaScript w przeglądarce internetowej,
  - oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.
- Aplikacje Twój Rachunek oraz Mój Aegon wykorzystują pliki cookie, które służą do wymiany informacji pomiędzy aplikacjami a przeglądarką internetową Klienta korzystającego z Usług.
- Bezpieczeństwo transmisji danych dokonywanych w ramach Usługi Twój Rachunek oraz Mój Aegon zapewnia szyfrowana wersja protokołu HTTP z użyciem protokołu TLS.

### § 6. UZYSKANIE DOSTĘPU DO KONTA TWÓJ RACHUNEK

- W celu uzyskania dostępu do Konta, przed pierwszym logowaniem do aplikacji Twój Rachunek Klient musi dokonać aktywacji konta. Aktywację konta można przeprowadzić internetowo lub poprzez kontakt z Centrum Relacji z Klientami.
- Internetowa aktywacja Konta odbywa się poprzez link „Aktywacja konta” dostępny na stronie internetowej twojrachunek.pl. Podczas aktywowania Konta konieczne jest podanie przez Klienta danych, przechodząc przez kolejne etapy udostępnionego formularza. Powyższe dane muszą być zgodne z danymi podanymi przez Ubezpieczającego podczas wypełniania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz potwierdzone prawidłowym wpisaniem kodu aktywacyjnego. Proces aktywacji Konta kończy się ustanowieniem przez Klienta Hasła dostępu do aplikacji Twój Rachunek.
- Warunkiem korzystania z aplikacji Twój Rachunek jest każdorazowe poprawne wprowadzenie Loginu i Hasła. Pięciokrotne błędne wprowadzenie Hasła powoduje blokadę Konta.
- W przypadku utraty Hasła lub zablokowania Konta Klient może zresetować Hasło lub odblokować Konto, korzystając z opcji „Reset hasła” dostępnej na stronie internetowej twojrachunek.pl. Podczas resetu hasła konieczne jest podanie przez Klienta danych, przechodząc przez kolejne etapy udostępnionego formularza. Powyższe dane muszą być zgodne z danymi podanymi przez Ubezpieczającego podczas wypełniania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz potwierdzone prawidłowym wpisaniem kodu aktywacyjnego. Reset hasła kończy się ustanowieniem przez Klienta nowego Hasła dostępu do aplikacji Twój Rachunek.
- Kod aktywacyjny można uzyskać podczas procesu aktywowania Hasła lub resetu Hasła w formie wiadomości SMS lub e-mail, które ważne są przez 10 minut po ich wygenerowaniu. Kod aktywacyjny można również uzyskać w formie listownej, zamawiając taką korespondencję podczas kontaktu z Centrum Relacji z Klientami.

### § 7. UZYSKANIE DOSTĘPU DO KONTA MÓJ AEGON

- W celu uzyskania dostępu do Konta, przed logowaniem do aplikacji Mój Aegon Klient musi zapoznać się z regulaminem usługi oraz zweryfikować swoje dane za pomocą usługi mojID.
- Weryfikacja danych odbywa się poprzez naciśnięcie przycisku Potwierdź tożsamość z mojID, który znajduje się na głównej stronie internetowej aplikacji pod adresem www.moj.aegon.pl. W czasie procesu weryfikacji konieczna jest zgoda na przekazanie danych za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Powyższe dane muszą być zgodne z danymi podanymi podczas wypełniania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia oraz potwierdzone prawidłowym wpisaniem kodu autoryzacyjnego.
- Warunkiem korzystania z aplikacji Mój Aegon jest każdorazowe poprawne przeprowadzenie procedury weryfikacji za pośrednictwem systemu mojID.
- W celu umożliwienia składania dyspozycji na numer telefonu wskazany we wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia zostanie wysłany jednorazowy kod autoryzacyjny.
- W ramach systemu mojID, za zgodą użytkownika, mogą zostać przekazane dodatkowe dane.

### § 8. UTRATA DOSTĘPU DO KONTA

- Utrata dostępu do Konta następuje w wyniku zamknięcia wszystkich umów ubezpieczenia lub zaprzestania świadczenia poszczególnych Usług przez Aegon. Zamknięcie dostępu do Konta następuje po 30. dniach od zamknięcia ostatniej umowy ubezpieczenia.
- Utrata dostępu do Konta może nastąpić także poprzez złożenie przez Klienta rezygnacji z Usług za pośrednictwem Centrum Relacji z Klientami.

### § 9. KORZYSTANIE Z USŁUG W RAMACH APLIKACJI TWÓJ RACHUNEK

- Po prawidłowym podaniu Loginu oraz Hasła zostaje uruchomiona strona główna aplikacji Twój Rachunek. Jeżeli Klient nie wykona żadnych akcji po zalogowaniu się, po 10 minutach ze względów bezpieczeństwa nastąpi automatyczne wylogowanie Klienta z Twojego Rachunku. Aby znów korzystać z Twojego Rachunku, należy się ponownie zalogować.
- Klient jest zobowiązany do korzystania z Twojego Rachunku w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu.
- Korzystając z Usług, Klient jest zobowiązany do podania w wypełnianych formularzach prawdziwych danych i informacji.
- Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Loginu oraz Hasła i nieudostępniania ich osobom trzecim.

- Aegon nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Klienta Loginu oraz Hasła osobom nieupoważnionym.
- Klient zobowiązany jest do osobistego użytkownika przypisanego do niego Konta. Wszelkie nieautoryzowane użytkowanie Konta przez osoby trzecie powinno zostać niezwłocznie zgłoszone do Centrum Relacji z Klientami.
- Aegon nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek lub w związku z korzystaniem z nieautoryzowanych przez Aegon aplikacji internetowych lub nieautoryzowanych przez Aegon stron internetowych. Wszelkie informacje o autoryzowanych aplikacjach można uzyskać, kontaktując się z Centrum Relacji z Klientami.
- Podczas korzystania z Usług w ramach Twojego Rachunku zabrania się Klientom dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

### § 10. KORZYSTANIE Z USŁUG W RAMACH APLIKACJI MÓJ AEGON

- Po prawidłowym zalogowaniu uruchomiona zostaje strona główna aplikacji Mój Aegon. Jeżeli Klient nie wykona żadnych akcji po zalogowaniu się, po 15 minutach ze względów bezpieczeństwa nastąpi automatyczne wylogowanie Klienta z systemu. Aby znów korzystać z aplikacji Mój Aegon, należy się ponownie zalogować.
- Klient jest zobowiązany do korzystania z serwisu Mój Aegon w sposób zgodny z przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu.
- Korzystając z Usług, Klient jest zobowiązany do podania w wypełnianych formularzach prawdziwych danych i informacji.
- Aegon nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Klienta danych umożliwiających logowanie do serwisu osobom nieupoważnionym.
- Klient zobowiązany jest do osobistego użytkownika przypisanego do niego Konta. Wszelkie nieautoryzowane użytkowanie Konta przez osoby trzecie powinno zostać niezwłocznie zgłoszone do Centrum Relacji z Klientami.
- Aegon nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek lub w związku z korzystaniem z nieautoryzowanych przez Aegon aplikacji internetowych lub nieautoryzowanych przez Aegon stron internetowych. Wszelkie informacje o autoryzowanych aplikacjach można uzyskać, kontaktując się z Centrum Relacji z Klientami.

### § 11. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Zarówno Ubezpieczający, jak i Ubezpieczony, uposażony oraz uposażony zastępczy lub inne osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia mogą składać do Aegon zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Aegon usług, które dalej będą nazywane reklamacjami.
- Reklamacja może zostać złożona w jednostce Aegon TU lub Aegon Ubezpieczenia Majątkowe obsługującej klientów, w szczególności w biurze przy ul. Włotkowskiej 5 w Warszawie (02-675) lub w Centrum Operacyjnym przy ul. Katowickiej 47 w Chorzowie (41-500).
- W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji należy podać: imię, nazwisko, numer polisy lub numer PESEL oraz dane kontaktowe: telefon, adres e-mail.
- Reklamacja może zostać złożona:
  - w formie pisemnej – osobiście w jednostce Aegon TU lub Aegon Ubezpieczenia Majątkowe obsługującej klientów lub przesyłką pocztową nadaną na adresy wskazane powyżej,
  - ustnie – telefonicznie pod numerem 801 300 900 lub 22 592 10 00 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Aegon TU lub Aegon Ubezpieczenia Majątkowe obsługującej klientów,
  - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej za pomocą autoryzowanej aplikacji udostępnionej na stronie internetowej Aegon www.aegon.pl.
- Aegon potwierdzi wpływ reklamacji na żądanie składającego.
- Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Wystanie odpowiedzi przed upływem powyższego terminu oznacza jego dochowanie.
- Aegon sporządzi odpowiedź na reklamację na piśmie i nada pocztą na adres korespondencyjny składającego reklamację lub – na wniosek składającego reklamację – pocztą elektroniczną, o ile składający reklamację wskaże swój adres poczty elektronicznej.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni (gdy zachodzi konieczność uzyskania informacji lub dokumentów od osób trzecich, np. banku lub podmiotu wykonującego działalność leczniczą lub Narodowego Funduszu Zdrowia), Aegon poinformuje składającego reklamację o:
  - przyczynach opóźnienia,
  - okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Aegon reklamacji.
- W razie nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji składający reklamację może złożyć odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację. Do składania i rozpatrywania odwołań od odpowiedzi na reklamację stosuje się odpowiednio zasady dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji.
- Ubezpieczający, Ubezpieczony, uposażony oraz uposażony zastępczy albo inne osoby uprawnione z umowy ubezpieczenia mogą składać skargi i wnioski również do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz do Rzecznika Finansowego.
- Rzecznik Finansowy rozpatruje złożone wnioski na zasadach określonych w Ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
- Właściwym dla Aegon podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).
- Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć przed sąd miejscowo właściwy dla siedziby albo miejsca zamieszkania: Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, spadkobiercy Ubezpieczonego albo innej osoby uprawnionej z umowy ubezpieczenia lub jej spadkobiercy bądź przed sąd właściwy miejscowo dla siedziby Aegon TU lub Aegon Ubezpieczenia Majątkowe.

### § 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Regulamin wchodzi w życie z dniem 7 kwietnia 2021 r.