

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie składania roszczeń o wypłatę świadczeń z umów ubezpieczenia poprzez zestaw formularzy elektronicznych „eSzkody”

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 Ustawy z dnia 12 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ustalają regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie składania roszczeń o wypłatę świadczeń z umów ubezpieczenia poprzez zestaw formularzy elektronicznych „eSzkody”.
2. Terminy pisane w dalszej części niniejszego regulaminu wielką literą mają znaczenie nadane im w § 2 poniżej.
3. Regulamin określa:
 - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną
 - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną
 - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną
 - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Integralną częścią Regulaminu jest informacja o Administratorsze Danych Osobowych znajdująca się pod adresem: <https://www.signal-iduna.pl/o-nas/przetwarzanie-danych-osobowych/> w części odnoszącej się do Towarzystwa.
5. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie pod adresem: <https://szkody.signal-iduna.pl/regulamin/> w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie, odtworzenie i wydrukowanie.
6. Usługi świadczone drogą elektroniczną są nieodpłatne z zastrzeżeniem ewentualnych kosztów połączenia internetowego z eSzkody, które obciążają Użytkownika zgodnie z cennikiem dostawców usług dostępu do Internetu.

§ 2.

DEFINICJE

1. **eSzkody** – zestaw formularzy elektronicznych udostępnionych przez Towarzystwo, służących złożeniu roszczenia z Umowy Ubezpieczenia przez ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia bądź osobę upełnomocowaną do występowania w imieniu ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia. eSzkody dostępny jest pod adresem: <https://szkody.signal-iduna.pl>
2. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
3. **OWU/SWU** – ogólne warunki ubezpieczenia/ szczególne warunki ubezpieczenia, na których podstawie została zawarta Umowa Ubezpieczenia.
4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający warunki świadczenia usług drogą elektroniczną.
5. **Reklamacja** – skarga lub każde inne wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym jakiegokolwiek, niekoniecznie finansowe roszczenie, które może polegać również na samym oczekiwaniu ustosunkowania się do stawianych zarzutów.
6. **Towarzystwo** – SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (z siedzibą w Warszawie (01-204) przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000042793, NIP 583-27-58-112, o kapitale zakładowym w wysokości 44 850 000,00 zł opłaconym w całości, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej numer FI/1848a/AU/BK/2000) lub SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (z siedzibą w Warszawie

(01-204) przy ul. Siedmiogrodzkiej 9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000041619, NIP 583-27-56-024, o kapitale zakładowym w wysokości 30 480 000,00 zł opłaconym w całości, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Ministra Finansów na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej numer FI/1847a/AU/BK/2000).

7. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna lub podmiot prawa, który zawarł z Towarzystwem Umowę Ubezpieczenia.
8. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia, zawarta między SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. a Ubezpieczającym lub umowa ubezpieczenia oraz umowa dodatkowa, zawarte między SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. a Ubezpieczającym.
9. **Uprawniony Użytkownik** – Użytkownik, który jest ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy Ubezpieczenia bądź osobą upełnomocowaną do występowania w imieniu ubezpieczonego lub uprawnionego z Umowy Ubezpieczenia.
10. **Użytkownik** – każda osoba, która korzysta z eSzkody (w tym Uprawniony Użytkownik).

§ 3.

RODZAJE I ZAKRES USŁUG

1. Towarzystwo udostępniając eSzkody świadczy usługi drogą elektroniczną, przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.
2. Towarzystwo z wykorzystaniem eSzkody świadczy usługę elektroniczną polegającą na umożliwieniu Uprawnionemu Użytkownikowi złożenia roszczenia z Umowy Ubezpieczenia poprzez przesłanie do Towarzystwa zgłoszenia roszczenia wraz z niezbędnymi szczegółami i załącznikami dotyczącego zdarzenia, przy użyciu eSzkody.

§ 4.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Użytkownik poprzez skorzystanie z eSzkody, to jest podjęcie jakiegokolwiek działań innych niż opuszczenie strony lub zamknięcie przeglądarki, oświadcza, że zapoznał się i akceptuje treść Regulaminu i wyraża zgodę na korzystanie z eSzkody. Za zgodą Użytkownika Towarzystwo może przysyłać na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej korespondencję w związku ze złożonym przy użyciu eSzkody roszczeniem z Umowy Ubezpieczenia.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu Towarzystwo i Użytkownik rozumieją jako jednoczesne zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, poprzez zaprzestanie korzystania z eSzkody (opuszczenie strony) i/lub zamknięcie przeglądarki. W takim przypadku umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.

5. Użytkownikowi nie wolno dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
6. SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. i SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. mają dostęp tylko do danych, w zakresie wynikającym z zawartej przez daną spółkę Umowy Ubezpieczenia i roszczeń do danej Umowy Ubezpieczenia.
8. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem przez Użytkownika z eSzkody w sposób niezgodny z Regulaminem.
9. W eSzkody stosowany jest język polski.

§ 5. WYMAGANIA TECHNICZNE DO KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. W celu skorzystania z eSzkody należy spełnić następujące wymagania techniczne:
 - a) mieć dostęp do Internetu;
 - b) korzystać ze wspieranych wersji przeglądarek internetowych: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Edge. W przypadku, gdy dana wersja przeglądarki nie jest wspierana, Użytkownik zostanie o tym fakcie powiadomiony;
 - c) korzystać z ekranu o minimalnej rozdzielczości 800x600 px;
 - d) posiadać włączoną obsługę JavaScript;
2. Korzystając z eSzkody, należy przestrzegać zasad bezpiecznego korzystania z Internetu oraz używać aktualnych programów antywirusowych.
3. Towarzystwo nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania eSzkody ze sprzętu/ oprogramowania niespełniającego wymogów technicznych.

§ 6. ZASADY DOSTĘPU DO ESZKODY

1. Towarzystwo, za pośrednictwem eSzkody, daje Uprawnionemu Użytkownikowi możliwość złożenia roszczenia do Umowy Ubezpieczenia, podania danych tele- adresowych oraz informacji o stanie zdrowia, o ile są wymagane.
2. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnioną osobę dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dotychczasowych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z usług oferowanych przez eSzkody. W przypadku, w którym Uprawniony Użytkownik nie wyraża chęci korzystania z eSzkody, Towarzystwo zapewnia alternatywny proces zgłaszania roszczeń oparty o papierowe formularze.
3. Towarzystwo świadczy usługi dostępu do eSzkody 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. W działaniu eSzkody mogą wystąpić przerwy spowodowane przyczynami technicznymi, w szczególności wynikiem z konieczności naprawy, konserwacji, wprowadzania zmian, jak też związane z koniecznością tworzenia kopii bezpieczeństwa lub przetwarzania zebranych danych. Informacje o planowanych pracach będą zamieszczane niezwłocznie na stronie internetowej Towarzystwa. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do eSzkody z powodu wskazanego w zdaniu poprzednim.
5. Z przyczyn wskazanych w ust. 6 Towarzystwo ma prawo czasowo zawiesić dostęp do eSzkody, dla wszystkich lub dla części Użytkowników, na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
6. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z eSzkody, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub Towarzystwa, Towarzystwo ma prawo zablokować dostęp do eSzkody na czas określony.
7. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Towarzystwo nie odpowiada za szkody powstałe w związku z eSzkody lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania. Towarzystwo nie odpowiada również za szkody powstałe w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusem komputerowym, awarią systemu teleinformatycznego czy telekomunikacyjnego, bądź awarią systemów zasilania.

§ 7. BEZPIECZEŃSTWO

1. Wszystkie dane przekazywane za pośrednictwem eSzkody objęte są tajemnicą ubezpieczeniową określoną w Ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej reasekuracyjnej oraz w zakresie, w jakim stanowią dane osobowe, chronione są zgodnie z Przepisami o ochronie danych osobowych.
2. Konfiguracja aplikacji i infrastruktury serwisu internetowego opiera się na spełnianiu dobrych praktyk związanych z bezpieczeństwem.
3. W eSzkody stosowany jest protokół https (Secure Socket Layer – SSL, oparty o algorytm RSA z kluczem asymetrycznym o długości 2048 bitów), dzięki czemu żadne dane nie są transmitowane jawnie.
4. eSzkody posiada certyfikat USERTrust RSA Certification Authority wystawiony przez **DOMENY.PL Sp. z o.o.**
5. Sesja Użytkownika wygasa po 10 minutach braku aktywności.
6. Korzystając z eSzkody, należy zachować środki ostrożności, unikać niezabezpieczonych lub publicznie dostępnych sieci internetowych, współdzielonych komputerów (np. w kawiarniach internetowych) oraz do czasu zakończenia wypełniania eSzkody nie pozostawiać zalogowanego komputera bez kontroli.

§ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownikowi nie wolno dostarczać treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych, a także podejmować działań sprzecznych z Regulaminem lub mogących wywołać zakłócenia działania lub uszkodzenia eSzkody.
2. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Towarzystwo ma prawo do wystąpienia z roszczeniem o odszkodowanie.
3. W przypadku, w którym wypełnienie eSzkody wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i niewprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia eSzkody przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

§ 9. REKLAMACJE

1. Użytkownik może składać skargi, zażalenia i reklamacje, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. (zwane dalej łącznie „reklamacjami”).
2. Reklamacje można zgłaszać w następujący sposób:
 - 1) **na piśmie:**
 - a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce obsługującej klientów lub wysyłając na adres tej jednostki, tj. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa lub na adres Regionalnego Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>), albo
 - b) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej przesyłając wiadomość na adres: reklamacje@signal-iduna.pl albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, podany na stronie internetowej: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>;

§ 10.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 2) **ustnie** – osobiście do protokołu w jednostce obsługującej klientów tj. w SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. w Warszawie (ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa) lub w Regionalnym Centrum Obsługi Ubezpieczeń (dane adresowe Regionalnych Centrów Obsługi Ubezpieczeń SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. podane są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.signal-iduna.pl/kontakt/>) albo telefonicznie pod numerem 22 50 56 506;
 3. SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. wyjaśni klientowi przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nieprzekraczający jednak 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie:
 - 1) **w postaci elektronicznej** – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) **w postaci papierowej** – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) **w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta** – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.

W przypadku udzielania odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej odpowiedź jest udzielana:

 - 1) **z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej** – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - 2) **na adres klienta do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych** – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
 5. Będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z Umowy Ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy Ubezpieczenia niezadowolony ze stanowiska SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. ma prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy lub o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumentskich jest Rzecznik Finansowy – więcej informacji o Rzeczniku Finansowym na stronie internetowej: <http://rf.gov.pl/>. Klienci mogą także korzystać z pomocy miejskich i powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 6. Powództwo o roszczenia wynikające z korzystania z eSzkody można wytoczyć przeciwko SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. według przepisów o właściwości ogólnej.
 7. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć przeciwko SIGNAL IDUNA Polska TU S.A./ SIGNAL IDUNA Życie Polska TU S.A. według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, jak również przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.
1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia OWU/SWU oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
 2. Prawem właściwym dla usług świadczonych drogą elektroniczną jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
 3. W relacjach pomiędzy Użytkownikiem a Towarzystwem ma zastosowanie język polski.
 4. Towarzystwo zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie.
 5. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a OWU/SWU pierwszeństwo mają zapisy OWU/SWU.
 6. Niniejszy Regulamin został przyjęty uchwałą nr 58/Z/2026 Zarządu SIGNAL IDUNA Życie Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 22.05.2026 r. oraz uchwałą nr 56/Z/2026 Zarządu SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z dnia 22.05.2026 r.