

Regulamin

świadczenia usług Telefonicznego Systemu Informacyjnego oraz Portalu Internetowego e-klient przez MetLife TUnŻiR S.A.

Informacje w ramach, znajdujące się w Regulaminie, nie stanowią jego treści. Pełnią jedynie dodatkową funkcję informacyjną.

§ 1 Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady, zakres i warunki uzyskiwania informacji oraz składania dyspozycji zmian w umowach ubezpieczenia, zawartych z MetLife Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość: telefonu, systemu IVR, Portalu Internetowego e-klient oraz zasady i warunki przekazywania przez Towarzystwo informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także telefonicznych wiadomości tekstowych.

§ 2 Definicje

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

Aktywacja numeru PIN – odblokowanie poufnego 4-cyfrowego numeru, przekazanego Klientowi przez Towarzystwo, pozwalającego na uwierzytelnienie w zakresie wymaganym do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną.

Aktywacja numeru PIN odbywa się poprzez:

- rozmowę telefoniczną z Konsultantem (dla wybranych umów) lub
- proces pierwszej rejestracji w Portalu Internetowym e-klient.

Hasło – ciąg znaków, ustalany przez Klienta zgodnie z zasadami tworzenia haseł, opisanymi w załączniku do niniejszego Regulaminu: „Ochrona prywatności i bezpieczeństwo korzystania z usług Telefonicznego Systemu Informacyjnego oraz Portalu Internetowego e-klient”, który użyty wraz z loginem umożliwia korzystanie z Portalu.

Hasło tymczasowe – kod generowany w sposób losowy, podczas tworzenia nowego loginu w Portalu oraz każdorazowo w sytuacji jego odblokowania. Hasło tymczasowe przesłane jest do Klienta na adres poczty elektronicznej, podany przez Klienta podczas tworzenia loginu w Portalu.

IVR – interaktywny system głosowy, wykorzystywany w celu udostępnienia Klientom Towarzystwa informacji na temat wybranych umów ubezpieczenia za pośrednictwem telefonu.

Klient – osobę fizyczną, która zawarła z Towarzystwem umowę ubezpieczenia lub która przystąpiła do zawartej z Towarzystwem umowy ubezpieczenia grupowego, której dotyczą usługi opisane w niniejszym Regulaminie.

Konsultant Telefonicznego Centrum Informacji (Konsultant) – pracownika Telefonicznego Centrum Informacji.

Login – indywidualną nazwę Użytkownika, która zostaje nadana przez Towarzystwo podczas pierwszej rejestracji w Portalu. Login jest unikalnym identyfikatorem Użytkownika jednoznacznie go identyfikującym oraz pozwalającym na korzystanie z funkcjonalności Portalu w zakresie informacji dotyczących Klienta. Nie ma możliwości jego zmiany.

Numer Klienta – łączny numer składający się z: numeru PESEL (lub innego numeru zastępczego, nadanego Klientowi przez Towarzystwo) i numeru PIN, który służy do potwierdzenia tożsamości Klienta w systemie IVR.

Portal Internetowy e-klient (Portal) – aplikację internetową przeznaczoną dla Klientów, której celem jest udostępnianie informacji i dokumentacji dotyczących zawartych umów ubezpieczenia, a także umożliwienie zlecenia określonych w niniejszym Regulaminie zmian w umowach ubezpieczenia Klienta.

Regulamin – niniejszy dokument, w którym zawarte zostały zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez MetLife TUnŻiR S.A. za pośrednictwem telefonu, systemu IVR oraz Portalu.

Reklamacja – każde wystąpienie Klienta kierowane do Towarzystwa, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usług świadczonych przez Towarzystwo lub jego działalności.

Telefoniczne Centrum Informacji – jeden z departamentów obsługi Klientów Towarzystwa, którego Konsultanci zajmują się udzielaniem informacji na temat umów ubezpieczenia oraz przyjmowaniem zleceń dyspozycji zmian w umowach ubezpieczenia. Zakres udzielanych informacji oraz rodzaj przyjmowanych zleceń zależą od typu produktu, który posiada Klient.

Telefoniczny System Informacyjny (TSI) – zbiór usług świadczonych przez Towarzystwo na rzecz Klientów za pośrednictwem telefonu, pod warunkiem poprawnego procesu uwierzytelnienia w zależności od produktu, który posiada Klient. Usługi TSI są dostępne pod numerem telefonu: +48 22 523 50 70.

Towarzystwo – MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji Spółka Akcyjna, z siedzibą pod adresem: ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa.

Usługi – zakres usług świadczonych zgodnie z niniejszym Regulaminem, dotyczący: TSI, Portalu oraz zasad i warunków przekazywania przez Towarzystwo informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także telefonicznych wiadomości tekstowych.

Uwierzytelnienie – proces potwierdzenia tożsamości Klienta/Użytkownika przez Konsultanta, system IVR lub Portal, powtarzany każdorazowo przed korzystaniem z jednej z usług opisanych w niniejszym Regulaminie.

Użytkownik (Klient korzystający z Portalu) – osobę, która posiada login w Portalu i ustaliła indywidualne hasło.

Wyrażenie zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną przez MetLife TUnŻiR S.A. – oświadczenie woli Klienta o korzystaniu z usług, opisanych w niniejszym Regulaminie, wyrażone w formie pisemnej, ustnej lub elektronicznej (podczas pierwszego logowania w Portalu), na zasadach określonych przez MetLife TUnŻiR S.A.

§ 3 Zasady nadawania i blokowania numeru PIN

- Numer PIN jest generowany przez Towarzystwo i dostarczany Klientowi listem zwykłym na adres korespondencyjny, wskazany Towarzystwu przez Klienta. Jeżeli koperta, w której znajduje się numer PIN, zawiera ślady uszkodzenia, należy bezzwłocznie skontaktować się z Konsultantem. Nowy numer PIN zostanie wysłany do Klienta w możliwie najkrótszym terminie. Do momentu otrzymania przez Klienta nowego numeru PIN i dokonania aktywacji serwisu usługa pozostaje nieaktywna.
- Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego numeru PIN powoduje jego zablokowanie. W celu odblokowania numeru PIN Klient powinien skontaktować się z Konsultantem. Do tego momentu numer PIN pozostanie zablokowany.
- Zagubienie lub kradzież numeru PIN Klient powinien bezzwłocznie zgłosić do Konsultanta, który zablokuje dotychczasowy numer PIN i nada nowy. Do momentu otrzymania przez Klienta drogą korespondencyjną nowego numeru PIN i dokonania jego aktywacji numer PIN pozostanie nieaktywny.
- Towarzystwo umożliwia Klientowi zmianę numeru PIN na inny. W tym celu należy skontaktować się z Konsultantem. W takiej sytuacji nowy numer PIN nie jest wysyłany drogą korespondencyjną.



WAŻNE: Kod PIN jest poufnym numerem, który może być używany oraz zmieniany jedynie przez Klienta, dla którego został przygotowany.

§ 4 Usługi świadczone za pośrednictwem Portalu

1. Użytkownikiem Portalu może zostać Klient, który przeszedł proces rejestracji konta Klienta w jeden z następujących sposobów:
 - a) z wykorzystaniem numeru PIN, tj. jeżeli Klient otrzymał numer PIN nadany przez Towarzystwo zgodnie z § 3 Regulaminu,
 - b) z wykorzystaniem TSI, tj. jeżeli Klient przeszedł prawidłowo proces Uwierzytelnienia przez Konsultanta, a ponadto podał Towarzystwu adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu w celu otrzymania odpowiednio Loginu oraz Hasła tymczasowego,
 - c) z wykorzystaniem automatycznego systemu tworzenia konta przez Towarzystwo, tj. jeżeli Klient w chwili zawarcia lub w toku wykonania umowy ubezpieczenia podał Towarzystwu adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu, a następnie na te dane kontaktowe otrzymał od Towarzystwa odpowiednio Login oraz Hasło tymczasowe wygenerowane przez Towarzystwo,
 - d) zaakceptował Regulamin, wyraził zgodę na świadczenie usług drogą elektroniczną przez MetLife TUnŻiR S.A. oraz podał niezbędne dla tego celu adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu.
2. Korzystanie z usług Portalu wymaga od Użytkownika:
 - a) dostępu do Internetu przy użyciu protokołu TCP/IP,
 - b) użycia sprzętu i oprogramowania umożliwiającego dostęp do Internetu za pomocą przeglądarki internetowej z włączoną obsługą cookies oraz protokołu SSL/TCL,
 - c) w celu prawidłowego procesu korzystania z Portalu zalecane jest korzystanie z następujących przeglądarek internetowych: Chrome 23, Firefox 16, IE wersja 7, 8 i 9, lub ich późniejszych wersji.
3. Korzystanie z Portalu jest możliwe za pośrednictwem strony internetowej Towarzystwa, pod adresem www.metlife.pl lub poprzez użycie adresu www.eklientmetlife.pl, przy założeniu, że Klient posiada adres poczty elektronicznej.
4. Podczas pierwszego logowania w Portalu, w celu uwierzytelnienia, Użytkownik zobowiązany jest do podania następujących danych:
 - a) numeru PESEL (lub innego numeru zastępczego, nadanego Klientowi przez Towarzystwo),
 - b) numeru PIN (obowiązkowo wyłącznie, jeżeli Klient posiada PIN nadany zgodnie z § 3 Regulaminu),
 - c) numeru umowy ubezpieczenia lub wniosku,
 - d) adresu poczty elektronicznej, który zostanie użyty jako adres kontaktowy do powiadomień dotyczących korzystania z Portalu, w tym powiadomień dotyczących Loginu oraz sposobu jego aktywacji,
 - e) numeru telefonu, który zostanie użyty do powiadomień dotyczących korzystania z Portalu, w tym powiadomień dotyczących Hasła oraz sposobu jego zmiany.
5. Korzystanie z Portalu jest możliwe wyłącznie po zapoznaniu się z treścią Regulaminu oraz akceptacji jego postanowień poprzez złożenie oświadczenia woli w formie elektronicznej na stronie Portalu podczas pierwszego logowania lub kolejnego, w sytuacji wprowadzenia nowej wersji Regulaminu przez Towarzystwo.
6. W przypadku rejestracji konta Klienta w sposób określony w ust. 1 lit. a) Regulaminu, po podaniu przez Użytkownika danych wymaganych przez Portal oraz akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu, przesyłane są do niego pocztą elektroniczną oraz na numer telefonu wiadomości zawierające odpowiednio Login oraz Hasło tymczasowe, które umożliwią proces aktywacji konta w Portalu.
7. Podczas pierwszego logowania Użytkownik jest proszony o podanie Loginu oraz Hasła tymczasowego. Po poprawnym procesie uwierzytelnienia system wymusza zmianę Hasła. Użycie Hasła tymczasowego jest wymagane, aby Klient mógł ustalić Hasło docelowe.
8. Za pośrednictwem Portalu Użytkownik uzyskuje dostęp do informacji oraz dokumentacji związanej z umowami ubezpieczeń zawartych z Towarzystwem, a także roszczeń zgłoszonych i odnotowanych w biurze głównym Towarzystwa. Informacje, dostępne w Portalu, dotyczą m.in.: danych Ubezpieczającego i Ubezpieczonego, rodzaju umowy, wysokości składki, częstotliwości jej opłacania oraz numeru rachunku dedykowanego do opłacania składek, daty wejścia w życie umowy, wartości wykupu oraz wartości rachunków inwestycyjnych, statusu zgłoszonego roszczenia, indywidualnych ofert umożliwiających rozszerzenie zakresu ochrony. Zakres dostępnych informacji może się różnić w zależności od rodzaju posiadanej umowy ubezpieczenia.
9. O udostępnieniu w Portalu dokumentów związanych z umowami ubezpieczenia Klient zostanie każdorazowo poinformowany za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej oraz numeru telefonu.
10. Portal umożliwia Użytkownikowi składanie określonych dyspozycji dotyczących aktywnych umów ubezpieczenia. Zakres zleceń, możliwych do złożenia za pośrednictwem Portalu:
 - zlecenie zmiany podziału procentowego składki,
 - zlecenie przeniesienia środków między funduszami,
 - deklaracja wpłaty składki dodatkowej,
 - deklaracja zawarcia umowy dodatkowej ze składką jednorazową,
 - zlecenie zmiany danych (zmiana adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, telefonu kontaktowego i wyrażenie zgody na dostęp on-line do informacji rocznej).
11. Składanie zleceń oraz korzystanie z Portalu jest możliwe 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę za wyjątkiem czasowych wyłączeń usługi przeprowadzanych w celach konserwacyjnych, o których mowa w § 7 ust. 9.
12. Realizacja zleceń odbywa się w dni robocze. Zlecenie złożone do godz. 18:00 jest przekazane do realizacji w dniu złożenia zlecenia. Zlecenie złożone po godz. 18:00 jest przekazane do realizacji nie później niż w następnym dniu roboczym po złożeniu zlecenia. Zlecenie uważa się za poprawnie złożone pod warunkiem wyświetlenia przez Portal numeru złożonego zlecenia. Towarzystwo zrealizuje zlecenie w jak najkrótszym terminie, nie później jednak niż w terminach wskazanych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.



WYJAŚNIENIE: Terminy realizacji zleceń podane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia poszczególnych umów.

13. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia w Portalu informacji dotyczących złożonego zlecenia oraz numeru, pod którym zostało zarejestrowane.
14. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia i wydrukowania bieżącego statusu zlecenia oraz potwierdzenia realizacji zmiany w opcji Historia zleceń umowy, która jest dostępna w Portalu.
15. Portal daje możliwość złożenia tylko tych zleceń, które są dostępne dla wskazanego numeru umowy ubezpieczenia. Złożenie kolejnego zlecenia danego rodzaju jest możliwe dopiero po zrealizowaniu poprzedniego.
16. W Portalu umieszczona jest informacja na temat czasu, po którym nastąpi automatyczne wylogowanie w przypadku braku aktywności po stronie Użytkownika.
17. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa opisanych w dokumencie „Ochrona prywatności i bezpieczeństwo korzystania z usług Telefonicznego Systemu Informacyjnego oraz Portalu Internetowego e-klient”, udostępnionym w Portalu.
18. Nadanie i zmiany hasła w Portalu nie mają wpływu na sposób identyfikacji podczas korzystania z usług TSI. Ze względu na bezpieczeństwo sugerowana jest zmiana hasła co 30 dni.

§ 5 Usługi świadczone za pośrednictwem TSI

1. Towarzystwo oferuje usługę TSI dla wybranych umów ubezpieczenia.
2. Warunki udostępnienia usług TSI Klientowi:
 - a) wyrażenie zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - b) prawidłowe Uwierzytelnienie Klienta,
 - c) otrzymanie korespondencji zawierającej numer PIN – wyłącznie w zakresie udostępnienia usług TSI w zakresie systemu IVR,
 - d) skontaktowanie się z Konsultantem w celu nadania ponownego kodu PIN lub aktywacji zablokowanego przez system numeru PIN – wyłącznie w zakresie udostępnienia usług TSI w zakresie systemu IVR.
3. Korzystanie z usług TSI jest możliwe wyłącznie po prawidłowej identyfikacji Klienta. Uwierzytelnienie Klienta następuje poprzez:
 - a) podanie Numeru Klienta za pośrednictwem systemu IVR lub podczas rozmowy z Konsultantem, lub
 - b) podanie prawidłowych danych w odpowiedzi na pytania identyfikujące zadane przez Konsultanta.
4. Korzystanie z usług TSI jest możliwe wyłącznie za pośrednictwem telefonu z funkcją tonowego wybierania numerów. Opłata za połączenie pobierana jest według cennika operatora.
5. W TSI umożliwiono dwa równoległe sposoby obsługi: rozmowę z Konsultantem oraz korzystanie z systemu IVR, po przeprowadzeniu procesu uwierzytelnienia Klienta.
 - 5.1. Rozmowa z Konsultantem:
 - a) W trakcie rozmowy Klient ma możliwość uzyskania szczegółowych informacji o umowie ubezpieczenia oraz złożenia dyspozycji wybranych zmian w umowie ubezpieczenia.
 - b) Usługa jest możliwa w godzinach pracy Konsultantów. Informacje na temat godzin pracy znajdują się: w menu głównym systemu IVR oraz na stronie internetowej Towarzystwa, pod adresem www.metlife.pl.
 - c) W celu zapewnienia wysokiego poziomu obsługi rozmowy z Klientami są nagrywane.

- d) Zlecenie dyspozycji zmiany przez Klienta odbywa się pod warunkiem, że zmiana jest przewidziana w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia oraz w niniejszym Regulaminie.
 - e) Zakres dyspozycji zmian składanych drogą telefoniczną dotyczy:
 - zmiany danych teleadresowych Klienta,
 - przeniesienia środków między funduszami w umowach z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym,
 - zmiany podziału procentowego składki w umowach z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.
 - f) Zlecenie przez Klienta zmiany w umowie ubezpieczenia uważa się za przyjęte po odczytaniu jego treści przez Konsultanta i potwierdzeniu prawidłowości złożonej dyspozycji przez Klienta.
 - g) Realizacja zlecenia, na podstawie dyspozycji zmiany zgłoszonej przez Klienta, odbywa się w jak najkrótszym terminie, nie później jednak niż w terminach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
- 5.2. Korzystanie z systemu IVR:
- a) System IVR udostępniony jest wyłącznie Klientom, którzy posiadają numer PIN.
 - b) System IVR umożliwi Klientowi uzyskanie informacji dotyczących umów ubezpieczenia oraz roszczeń zgłoszonych przez Klientów i odnotowanych w biurze głównym Towarzystwa.
 - c) Informacje są dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Towarzystwo zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia systemu IVR w celach konserwacyjnych, o których mowa w § 7 ust. 9.
 - d) Poprzez automatyczny system IVR Klient może uzyskać informacje na temat:
 - terminu, do którego została opłacona indywidualna umowa ubezpieczenia,
 - wysokości aktualnie obowiązującej składki,
 - propozycji składki indeksowanej,
 - wysokości składki z ofertą specjalną,
 - numeru rachunku bankowego, który udostępniono Klientowi do wpłat składek ubezpieczeniowych,
 - opłacenia umowy ubezpieczenia w opcji automatycznego kredytowania składek,
 - wartości środków zgromadzonych w poszczególnych ubezpieczeniowych funduszach kapitałowych, w przypadku umów ubezpieczenia opartych na jednostkach,
 - roszczenia zgłoszonego do Towarzystwa,
 - wartości jednostek ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych.

§ 6 Wypowiedzenie usług

1. Klientowi przysługuje prawo do pisemnego lub ustnego (w trakcie rozmowy z Konsultantem) wypowiedzenia Usług z dniem otrzymania przez Towarzystwo oświadczenia Klienta w tym zakresie.
2. Wypowiedzenie usług TSI przez Klienta skutkuje blokadą numeru PIN. Ponowna aktywacja usług TSI, w przypadku wypowiedzenia przez Klienta usług TSI, wymaga uzyskania nowego numeru PIN.
3. Wypowiedzenie Usług świadczonych za pośrednictwem Portalu przez Klienta skutkuje zablokowaniem Loginu. Ponowna aktywacja Usługi, w przypadku wypowiedzenia przez Klienta usług świadczonych za pośrednictwem Portalu, wymaga kontaktu z Towarzystwem w celu odblokowania Loginu.

§ 7 Odpowiedzialność stron dotycząca oferowanych usług

1. Klient zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy informacji uwierzytelniających, takich jak: numer PIN, Login, Hasło.
2. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nienależytego zabezpieczenia przez Klienta Numeru Klienta oraz Loginu i Hasła do Portalu i posługiwanie się nimi przez osoby trzecie, jeżeli do użycia Numeru Klienta oraz Loginu i Hasła doszło na skutek okoliczności niezależnych od Towarzystwa.
3. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za dokonanie zmian w umowie ubezpieczenia przez osoby nieuprawnione drogą telefoniczną, po użyciu numeru PIN oraz poprzez Portal, przy założeniu poprawnie przeprowadzonego procesu uwierzytelniania, jeżeli do użycia Numeru Klienta oraz Loginu i Hasła doszło na skutek okoliczności niezależnych od Towarzystwa. W przypadku, gdy czynność zawierała wszystkie elementy wymagane przez niniejszy Regulamin, zlecenie dyspozycji zmiany drogą telefoniczną lub poprzez Portal jest ważne.
4. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sprzętu i oprogramowania oraz usług niezależnych od Towarzystwa, z których korzysta Użytkownik, niezbędnych do zapewnienia dostępu do usług świadczonych przez Towarzystwo.
5. Klienci mogą korzystać z TSI oraz Portalu wyłącznie w celach przewidzianych w Regulaminie.
6. Niezależnie od informacji pozyskanych za pośrednictwem TSI i Portalu szczegółowe warunki umowy ubezpieczenia, w tym zakres ochrony ubezpieczeniowej, wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Towarzystwa, wysokość sum ubezpieczenia, innych świadczeń Towarzystwa oraz składki ubezpieczeniowej określone są w Szczegółowej Umowie Ubezpieczenia, Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia oraz w innych dokumentach stanowiących załączniki do umowy ubezpieczenia.
7. W przypadku odnotowania przez Towarzystwo wpływu zleceń dotyczących tego samego rodzaju zmiany, ale przy użyciu różnych środków komunikacji, Towarzystwo dokona zmiany w kolejności wpływu zleceń.
8. Zakazane jest dostarczanie przez Klientów (przy użyciu TSI oraz Portalu) treści o charakterze bezprawnym.
9. Towarzystwo zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia usług w celu przeprowadzenia działań konserwacyjnych.

§ 8 Świadczenie Usług przez Towarzystwo za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznych wiadomości tekstowych

1. Wyrażenie zgody przez Klienta na świadczenie usług drogą elektroniczną uprawnia Towarzystwo do przesyłania za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznych wiadomości tekstowych informacji dotyczących: informacji dotyczących korzystania z Portalu, w tym dotyczących Loginu, Hasła i Hasła tymczasowego, zawartej umowy ubezpieczenia, ofert nowych umów ubezpieczenia oraz innych informacji handlowych dotyczących działalności Towarzystwa.
2. Informacje przesyłane będą na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu z funkcją odbierania wiadomości tekstowych.
3. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie informacji pod błędnie wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej i numer telefonu.

§ 9 Zgłaszanie Reklamacji i mediacja

1. Klient może złożyć Reklamację:
 - a) pisemnie na adres: MetLife TUnZiR S.A., Departament Obsługi Klienta, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa,
 - b) elektronicznie na adres e-mail: lifeinfo@metlife.pl,
 - c) telefonicznie pod numerem +48 22 523 50 70 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora),
 - d) faksem na numer +48 22 523 51 16 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora),
 - e) osobiście w siedzibie Towarzystwa.
2. Każda Reklamacja złożona zgodnie z punktem 1 rozpatrywana będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w punkcie 2, odpowiedź będzie przesłana nie później niż w terminie 60 dni od daty otrzymania Reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo poinformuje niezwłocznie składającego Reklamację o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które dodatkowo muszą zostać ustalone oraz przewidywanym czasie udzielenia odpowiedzi.



WYJAŚNIENIE: Skomplikowane przypadki to takie, w których zaistnieje konieczność ustalenia dodatkowych okoliczności i zebrania brakujących informacji niezbędnych dla rozpatrzenia Reklamacji.

4. O ile składający Reklamację nie złoży wniosku o dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona przez Towarzystwo w formie pisemnej, niezależnie od sposobu zgłoszenia Reklamacji.

5. „Polityka rozpatrywania reklamacji MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A.” zamieszczona jest na stronie internetowej Towarzystwa (www.metlife.pl).
6. Osoba fizyczna będąca Klientem może zwrócić się w sprawie Reklamacji do Rzecznika Finansowego lub o udzielenie pomocy do miejskich i powiatowych rzeczników konsumenta.
7. Towarzystwo wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego. Poniżej zostały podane adresy stron internetowych obu podmiotów: Biuro Rzecznika Finansowego – <http://www.rf.gov.pl> oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego – http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny.

§ 10 Zmiany Regulaminu

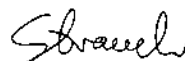
1. Towarzystwo zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku zmiany zasad świadczonych usług i zakresu informacji, takich jak: informacji udzielanych przez Konsultantów, uzyskiwanych poprzez system IVR i Portal oraz dyspozycji zleceń składanych drogą telefoniczną, a także za pośrednictwem Portalu. Towarzystwo poinformuje Klientów o zmianie Regulaminu oraz o możliwości rezygnacji z usług, jeżeli Klient nie zaakceptuje wprowadzonych zmian. Wersja aktualna Regulaminu jest udostępniona na stronie internetowej Towarzystwa, pod adresem www.metlife.pl, www.eklientmetlife.pl oraz w siedzibie i placówkach Towarzystwa znajdujących się na terenie całego kraju.
2. W sytuacji zmiany treści Regulaminu przez Towarzystwo zalogowanie się w Portalu (pierwsze logowanie oraz kolejne) będzie możliwe po akceptacji przez Klienta nowej wersji Regulaminu w Portalu.
3. Godziny pracy Konsultantów Telefonicznego Centrum Informacji oraz numer telefonu, pod którym świadczone są usługi określone w niniejszym Regulaminie, mogą ulec zmianie. Informacje na temat ewentualnych zmian zostaną podane do wiadomości na stronie internetowej Towarzystwa, pod adresem www.metlife.pl, w menu głównym systemu IVR, a także w siedzibie i placówkach Towarzystwa.

§ 11 Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem 27.06.2017 r.



Łukasz Kalinowski
Prezes Zarządu



Piotr Sztrauch
Członek Zarządu