

Załącznik do uchwały Zarządu TUiR Allianz Polska S.A. nr 63/2018

Serwis Mój Allianz

Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną z wykorzystaniem serwisu Mój Allianz przez TUiR Allianz Polska S.A.

Regulamin składa się z następujących części:

1. Podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną
2. Definicje
3. Postanowienia ogólne
4. Zasady świadczenia Usług
 - 4.1. Warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie Usług
 - 4.2. Rodzaje i zakres świadczonych Usług
 - 4.3. Warunki świadczenia Usług
 - 4.4. Korzystanie z Infolinii
5. Dostęp do Serwisu
6. Prezentowanie zawartości Serwisu
7. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych
 - 7.1. Ochrona danych osobowych
 - 7.2. Bezpieczeństwo
8. Tryb reklamacyjny
9. Postanowienia końcowe
10. Zmiany Regulaminu

1. Podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, zwane dalej Allianz ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000028261, NIP 525-15-65-015, REGON 012267870, wysokość kapitału zakładowego: 377 241 000 złotych (wpłacony w całości). Allianz wykonuje działalność ubezpieczeniową za zezwoleniem Ministra Finansów, z dnia 14 listopada 1996 roku, nr DU/1853/AU/AP/96. Kontakt elektroniczny możliwy jest przy użyciu formularzy kontaktowych dostępnych w portalu allianz.pl.

2. Definicje

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

Adres elektroniczny – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej (adres e-mail), umożliwiającą uzyskanie autoryzowanego dostępu do Usług w Serwisie;

Autentykacja – zidentyfikowanie określonego Użytkownika w serwisie Mój Allianz, które odbywa się pod warunkiem podania przez Użytkownika: numeru PESEL albo adresu e-mail i jednorazowo wygenerowanego Hasła, przesyłanego SMS-em na numer telefonu Użytkownika;

Użytkownik jest proszony o podanie numeru PESEL albo adresu e-mail wskazanego podczas kontaktu z Allianz w danej sprawie. Po pozytywnej autentykacji Użytkownik otrzyma dostęp w Serwisie do dokumentów zamówionych podczas kontaktu z Allianz;

Cookies – pliki tekstowe zachowane przez przeglądarkę Użytkownika na twardym dysku komputera lub innych urządzeniach końcowych Użytkownika, takich jak tablet, telefon komórkowy, które mogą być wykorzystywane przez operatorów witryny w celu rozpoznania Użytkownika i dostosowania do nich wyświetlanych treści;

Hasło – jednorazowo wygenerowany przez serwis Mój Allianz ciąg znaków identyfikujących Użytkownika, wysłany za pośrednictwem SMS na numer telefonu Użytkownika wskazany podczas kontaktu z Allianz w danej sprawie w celu uzyskania dostępu do dokumentów Użytkownika w Serwisie lub wygenerowanych przez Serwis;

Infolinia – telefoniczny kanał informowania i obsługi Klientów Allianz dostępny pod numerem telefonu +48 224 224 224;

Mój Allianz – serwis internetowy, udostępniony każdorazowo pod unikalnym adresem internetowym w domenie portal.allianz.pl, za pośrednictwem którego Allianz świadczy Usługi;

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, dostępny pod adresem internetowym allianz.pl;

Serwis – system aplikacji internetowej o nazwie Mój Allianz udostępniony w domenie portal.allianz.pl, służący Użytkownikowi do korzystania z Usług;

SMS (Short Message Service) – usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej na numer abonenta sieci;

Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku - Prawo telekomunikacyjne;

Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;

Unikalny link – link wysłany w wiadomości e-mail do Użytkownika na adres e-mail wskazany przez Użytkownika podczas kontaktu z Allianz, prowadzący do serwisu Mój Allianz, udostępnionego na stronie internetowej w domenie portal.allianz.pl, na której Użytkownik jest proszony o Autentykację. Użytkownik w kontakcie z Allianz może otrzymać wiele wiadomości e-mail z unikalnym linkiem w zależności od ilości inicjowanych kontaktów. Czas ważności linku jest nieograniczony;

Usługi – usługi świadczone drogą elektroniczną, szczegółowo określone w Regulaminie;

Użytkownik/Usługobiorca – korzystająca z Serwisu osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub przedstawiciel prawny uprawniony do działania w imieniu osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, który w jakikolwiek sposób korzysta z Serwisu i Usług w nim udostępnionych; osoba fizyczna lub prawna może być również poszukującym ochrony ubezpieczeniowej, Ubezpieczającym lub Ubezpieczonym, uprawnionym z umowy ubezpieczenia.

3. Postanowienia ogólne

- 3.1. Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie pod adresem internetowym allianz.pl w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści, w tym wydrukowanie. Użytkownik ma możliwość dostępu do Regulaminu korzystając bezpośrednio z portalu Allianz.pl lub posługując się linkiem (łączem) przekierowującym do Regulaminu w portalu Allianz.pl (łączem udostępnionym w treści wiadomości e-mail kierowanej do Użytkownika celem umożliwienia mu dostępu do Serwisu oraz łączem udostępnionym w Serwisie).
- 3.2. Warunkiem korzystania z Usług oferowanych za pośrednictwem serwisu Mój Allianz jest wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu. W Serwisie Mój Allianz Użytkownik składa oświadczenie o zapoznaniu się z jego treścią oraz akceptacji jego postanowień.

4. Zasady Świadczenia Usług

- 4.1. Warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie Usług
 - 4.1.1. Rozpoczęcie korzystania z Usług, poprzez skorzystanie z funkcjonalności Serwisu jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
 - 4.1.2. Rozwiązanie Umowy odbywa się poprzez zaprzestanie korzystania przez Użytkownika z Serwisu, co może nastąpić w każdej chwili.
 - 4.1.3. Z Serwisu mogą korzystać tylko Użytkownicy będący osobami pełnoletnimi, tj. które ukończyły 18 lat, posiadającymi pełną zdolność do czynności prawnych.
- 4.2. Rodzaje i zakres świadczonych Usług
 - 4.2.1. Allianz świadczy drogą elektroniczną m.in. następujące Usługi:
 - a) udostępnienie za pomocą Serwisu dokumentów zamówionych podczas kontaktu z Allianz (informacyjnie):
 - i. dokumentów wykorzystywanych w procesie oferowania i zawierania umów ubezpieczenia, w tym w szczególności: kalkulacja, oferta, polisa, Ogólne Warunki Ubezpieczenia;
 - ii. dokumentów wykorzystywanych przez Allianz w procesie wykonywania i obsługi umów ubezpieczenia, w tym w szczególności: duplikat polisy, zaświadczenie o przebiegu ubezpieczenia, potwierdzenie zawarcia umowy, cesja, aneks do polisy, odpowiedź na skargę, monit;

- iii. dokumentów wykorzystywanych przez Allianz w procesie przeprowadzania postępowania likwidacyjnego, w tym w szczególności: pismo obsługowe, decyzja, pismo informujące o przedłużeniu terminu rozpatrywania szkody;
 - b) umożliwienie pobrania, odtwarzania i utrwalania zamówionych dokumentów;
 - c) umożliwienie dostępu do zamówionych dokumentów do upływu terminu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia, a w przypadku gdy umowa nie została zawarta do upływu terminu, który został określony jako termin ważności kalkulacji lub oferty.
- 4.2.2. Allianz nie świadczy za pomocą serwisu Mój Allianz usług transakcyjnych i obsługowych, m.in. umożliwiających zawarcie umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość; płatności elektronicznych; zgłoszenia szkody; zmiany danych osobowych; innych danych dotyczących zawartych umów.
- 4.3. Warunki świadczenia Usług:
- 4.3.1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług i prawidłowego korzystania z Serwisu:
- a) przeglądarka internetowa obsługująca CSS2 (ang. Cascading Style Sheets) - Internet Explorer w wersji 11 i wyższych lub Firefox wersja 44 lub wyższej, Chrome w wersji 54 lub wyższej;
 - b) włączona obsługa JavaScript i Cookies; wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem;
 - c) minimalna rozdzielczość: 800x600, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa;
 - d) ze względów bezpieczeństwa wyświetlenie kolejnego/poprzedniego okna możliwe jest tylko przy użyciu funkcjonalności dostępnych w Serwisie. W przypadku próby wyświetlenia kolejnego/poprzedniego okna przy pomocy funkcji przeglądarki internetowej nastąpi automatyczne wygaśnięcie sesji.
- 4.3.2. Serwis jest dostępny 24 godziny na dobę. Korzystanie z Serwisu jest bezpłatne, poza kosztem dostępu do sieci Internet umożliwiającej korzystanie z Serwisu.
- 4.3.3. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika w Serwisie treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
- 4.3.4. W związku ze świadczeniem Usług, Allianz udostępnia Użytkownikowi treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności utwory chronione prawem autorskim, materiały opatrzone znakami towarowymi. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej.
- 4.4. Korzystanie z Infolinii
- 4.4.1. Dyspozycje przyjmowane są przez Infolinię od poniedziałku do piątku w godzinach: 8-21 oraz w sobotę w godzinach 8-17, pod numerem telefonu: +48 224 224 224. Po godzinach pracy Infolinii lub gdy Użytkownik oczekuje w kolejce na rozmowę z Konsultantem, może zostawić swój numer telefonu, na który oddzwoni Konsultant.
- 4.4.2. Korzystając z Infolinii, Użytkownik może złożyć m.in. następujące dyspozycje:

- 1) zamówienie dokumentu, wymienionego w paragrafie 4.2.1, do udostępnienia go w Serwisie;
 - 2) uzyskanie informacji o procesach obsługowych;
 - 3) zgłoszenie reklamacji;
- 4.4.3. 4) pomoc w obsłudze Serwisu; Allianz nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawdziwych i niekompletnych informacji Konsultantowi, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
- 4.4.4. Rozmowy telefoniczne prowadzone są w języku polskim oraz są nagrywane. Użytkownik ma prawo nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy. Wówczas nie ma możliwości prowadzenia rozmowy.
- 4.4.5. Połączenie z Infolinią odbywa się na koszt Użytkownika, według cennika operatora, z którego Użytkownik korzysta. W przypadku połączeń zagranicznych klient może ponosić koszty zgodnie z cennikiem operatora telekomunikacyjnego. Użytkownik nie ponosi kosztów połączenia jeżeli połączenie następuje z inicjatywy Allianz. Użytkownik nie ponosi innych kosztów związanych z korzystaniem z Infolinii.

5. Dostęp do serwisu

- 5.1. Uzyskanie dostępu do Serwisu możliwe jest w drodze zamówienia w Allianz przez Użytkownika jednego lub wielu spośród dokumentów, wymienionych w paragrafie 4.2.1, w wersji elektronicznej:
- a) za pośrednictwem Infolinii Allianz,
 - b) osobiście u przedstawiciela Allianz, w szczególności u agenta Allianz.
- 5.2. Warunkiem otrzymania dokumentu drogą elektroniczną z Allianz jest pozytywna Autentykacja oraz podanie numeru telefonu komórkowego podczas kontaktu z Allianz za pośrednictwem Infolinii lub osobiście u przedstawiciela Allianz. W przypadku niepodania numeru telefonu, dokumenty nie zostaną udostępnione w Serwisie. Użytkownik otrzyma je podczas bezpośredniego kontaktu z przedstawicielem Allianz lub listownie.
- 5.3. Na potwierdzone w kontakcie z przedstawicielem Allianz adres e-mail Użytkownika automatycznie wysyłana jest wiadomość e-mail z Unikalnym linkiem kierującym do Serwisu.
- 5.4. Po kliknięciu w Unikalny link Użytkownik zostaje przekierowany pod unikalny adres internetowy w domenie portal.allianz.pl, gdzie następuje Autentykacja Użytkownika. Podczas Autentykacji Użytkownik proszony jest o wprowadzenie numeru PESEL albo adresu e-mail potwierdzonego podczas kontaktu z Allianz w danej sprawie i jednorazowo wygenerowanego Hasła, przesyłanego SMS-em na numer telefonu albo na adres e-mail.
- 5.5. W przypadku 3-krotnej próby błędnego logowania następuje zablokowanie dostępu do Serwisu. Użytkownik proszony jest o podjęcie kolejnej próby po 30 minutach.
- 5.6. Ponowny dostęp do Serwisu jest możliwy poprzez ponowne kliknięcie w Unikalny link wysłany w e-mailu oraz ponowną Autentykację opisaną w paragrafie 5.4.
- 5.7. Dostęp do dokumentów, udostępnionych w Serwisie jest zapewniony niezależnie od ważności dokumentu oryginalnie w nim zamieszczonego.

6. Prezentacja zawartości w Serwisie

- 6.1. Po pozytywnej Autentykacji w Serwisie Użytkownik otrzymuje dostęp do zamówionych dokumentów.
- 6.2. W przypadku Autentykacji Użytkownika za pomocą adresu e-mail w sytuacji, gdy podczas zamówienia dokumentu nie został potwierdzony z Użytkownikiem numer PESEL, Użytkownik uzyskuje dostęp do dokumentów zamówionych podczas jednorazowego kontaktu z Allianz, który miał skutkować wysłaniem dokumentów drogą elektroniczną z użyciem Unikalnego linku oraz za pośrednictwem serwisu Mój Allianz.
- 6.3. W przypadku Autentykacji Użytkownika za pomocą numeru PESEL lub e-mail w sytuacji, gdy podczas zamówienia dokumentu został potwierdzony z Użytkownikiem PESEL, uzyskuje on dostęp do dokumentów zamówionych podczas wszystkich kontaktów z Allianz, które miały skutkować wysłaniem dokumentów drogą elektroniczną z użyciem Unikalnych linków i za pośrednictwem serwisu Mój Allianz oraz, podczas których został wykorzystany ten sam numer telefonu komórkowego.

7. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych

7.1 Ochrona danych osobowych

- 7.1.1 Administratorem danych osobowych Ubezpieczających i uprawnionych z umów ubezpieczenia jest Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. (Administradora), z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa.
- 7.1.2 Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można kontaktować się pod adresem pocztowym siedziby Administratora, elektronicznie poprzez adres e-mail: IOD@allianz.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej www.allianz.pl, we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.
- 7.1.3 Podane dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji zamówionej usługi – podstawą przetwarzania danych osobowych jest wyrażona przez Użytkownika wyraźna zgoda.
- 7.1.4 Dane osobowe są przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych oraz poszanowanie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności Rozporządzenia 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) i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 7.1.5 Użytkownikowi przysługuje prawo do:

- a) dostępu do treści swoich danych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania;
 - b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora. W szczególności Użytkownikowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania;
 - c) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora;
 - d) wycofania zgody w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
 - e) przenoszenia dostarczonych przez siebie danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora informacji o przetwarzanych danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
 - f) wniesienia skargi do organu nadzorczego, zajmującego się ochroną danych osobowych;
- Wskazane powyżej dane można zrealizować, za pośrednictwem strony internetowej z wykorzystaniem formularzy zamieszczonych na stronie www.allianz.pl, w formie pisemnej poprzez wysłanie informacji na adres siedziby Allianz lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 224 224 224.
- 7.1.6 Allianz może przetwarzać dane eksploatacyjne Użytkownika, takie jak: oznaczenia identyfikujące Użytkownika, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usługi, informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług.
- 7.1.7 Allianz przetwarza dane osobowe podane przez Użytkownika w serwisie Mój Allianz przez czas niezbędny do realizacji Usługi, chyba że na Administratorze ciąży obowiązek przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa.
- 7.1.8 Pełny obowiązek informacyjny znajduje się na stronie www.allianz.pl
- 7.2 Bezpieczeństwo
- 7.2.1 Serwis internetowy jest chroniony za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu https. Transfer danych osobowych oraz proces autentykacji, jeżeli są wykorzystywane, odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu. Allianz dołożył wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych. Dostęp do danych zawartych w dokumentach jest chroniony poprzez Hasło.
- 7.2.2 Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Allianz nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisami lub ich użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez Użytkownika lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, szkodliwym oprogramowaniem, awarią linii lub systemu informatycznego. Allianz nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez Użytkownika danych uwierzytelniających jak Hasło osobom niepowołanym.

- 7.2.3 Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do połączenia z Serwisem i przesyłania poczty elektronicznej, Allianz informuje, że świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, zaleca się Użytkownikowi objęcie ochroną urządzeń, z których korzysta, np. poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi. Użytkownik akceptuje powyższe ryzyko, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.
- 7.2.4 Allianz nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w tym spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
- 7.2.5 Allianz nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisów z przyczyn niezależnych od Allianz. Allianz ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisów na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Allianz.
- 7.2.6 Wszystkie dane, o podanie, których Allianz prosi w trakcie korzystania z Usług, są niezbędne do świadczenia Usług, chyba, że w Serwisie wskazano odmiennie.

8. Tryb reklamacyjny

- 8.1. Reklamacja związana ze świadczonymi przez Allianz usługami może zostać złożona w każdej jednostce Allianz obsługującej Klientów oraz w siedzibie Allianz (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
- a) w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub pośtańca,
 - b) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu +48 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz,
 - c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.
- 8.2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest zarząd Allianz lub osoba upoważniona przez Allianz.
- 8.3. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi może

zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

- 8.4. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
- 8.5. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji znajdują się na stronie www.Allianz.pl oraz w jednostkach Allianz obsługujących Klientów.
- 8.6. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 8.7. Osoba fizyczna może złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy. W przypadku klienta będącego osobą fizyczną wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Allianz jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl).
- 8.8. Pozew lub wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny wymaga zgody Allianz.
- 8.9. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych pomiędzy Allianz a konsumentami, istnieje możliwość wykorzystania internetowego systemu rozstrzygania sporów - platformy ODR. W tym celu konsument powinien wypełnić elektroniczny formularz skargi dostępny pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Postanowienia końcowe

- 9.1. Język polski jest stosowany w relacjach z Użytkownikiem w trakcie użytkowania Serwisu.
- 9.2. Prawem właściwym w świadczeniu i wykonaniu Umów objętych Regulaminem są przepisy prawa polskiego, zaś sądem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną jest sąd powszechny według właściwości ogólnej.
- 9.3. Allianz podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 9.4. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny jest instytucją, do której zadań należy zaspokajanie roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na zasadach i w granicach określonych w ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
- 9.5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem do świadczenia usług drogą elektroniczną zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa, w tym w szczególności:
 - 1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
 - 2) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

- 3) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 4) 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);
- 5) ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- 6) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
- 7) ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

10. Zmiany Regulaminu

- 10.1. Niniejszy Regulamin przyjęty został uchwałą Zarządu nr 63/2018 i obowiązuje od 25 maja 2018 roku.
- 10.2. Zakres Usług może ulegać zmianie. O dokonanej zmianie Allianz informuje poprzez Usługę oraz zamieszcza stosowną informację w portalu Allianz.pl. Zmiany w Regulaminie będą dodatkowo udostępniane drogą elektroniczną w sposób umożliwiający jego pozyskiwanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego Użytkownika.



Veit Stutz
Prezes Zarządu



Grzegorz Kulik
Wiceprezes Zarządu



Konrad Kozik
Wiceprezes Zarządu



Krzysztof Szypuła
Wiceprezes Zarządu



Radosław Kamiński
Wiceprezes Zarządu