

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w trakcie połączenia telefonicznego

§ 1 DEFINICJE

Ilekczo w Regulaminie używa się poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

- 1) **Allianz, my** – Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflancka 4b, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002561, NIP: 5260209975, wysokość kapitału zakładowego: 95 480 000 zł, wysokość kapitału wpłaconego: 87 267 500 zł;
- 2) **Pracownik** – nasz pracownik, którego upoważniliśmy do kontaktowania się z Tobą poprzez wykonanie połączenia telefonicznego;
- 3) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w trakcie połączenia telefonicznego. Stanowi on regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 4) **Umowa ubezpieczenia** – zawierana z nami umowa ubezpieczenia lub zawarta z nami umowa ubezpieczenia, która jest zmieniana;
- 5) **Usługi** – usługi, które świadczymy drogą elektroniczną w trakcie połączenia telefonicznego, określone w § 3 Regulaminu;
- 6) **Użytkownik, Ty** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z Usług odnośnie do Umowy ubezpieczenia, w której jest ubezpieczającym;
- 7) **Zlecenie** – Twoje oświadczenie woli lub wiedzy w zakresie stosunków łączących Ciebie z nami, które przekazujesz Pracownikowi w trakcie połączenia telefonicznego.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin wprowadzamy na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
2. Regulamin określa w szczególności zasady prezentowania przez Pracownika naszych produktów i wykonywania przez niego czynności faktycznych oraz prawnych zmierzających do zawarcia lub zmiany Umowy ubezpieczenia.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w zakresie Umowy ubezpieczenia, w szczególności praw i obowiązków z niej wynikających, zastosowanie mają postanowienia tej Umowy ubezpieczenia, w tym postanowienia regulujących ją ogólne warunki ubezpieczenia, a także stosowne przepisy prawa, w tym przepisy:
 - 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 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
 - 4) ustawy z dnia 15 grudnia 2018 r. o dystrybucji ubezpieczeń,
 - 5) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - 6) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.
4. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.allianz.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
5. Regulamin nie narusza innych regulaminów wydawanych przez nas.
6. Rozmowy prowadzone z Pracownikiem w trakcie połączenia telefonicznego są nagrywane. Podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes prawny administratora danych, którym jest zapewnienie bezpieczeństwa finansowego transakcji.
7. Przekazywanie Pracownikowi w trakcie połączenia telefonicznego informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, mogącym wprowadzać w błąd jest zakazane.

§ 3 USŁUGI ŚWIADCZONE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W TRAKCIE POŁĄCZENIA TELEFONICZNEGO

1. Na zasadach określonych w Regulaminie oraz w ustawie z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, świadczymy następujące Usługi:
 - 1) złożenie przez Ciebie Zlecenia w zakresie przyjęcia naszej specjalnej propozycji wprowadzenia zmian w Umowie ubezpieczenia, w tym podwyższenia sumy ubezpieczenia,
 - 2) złożenie przez Ciebie Zlecenia w zakresie przyjęcia naszej specjalnej propozycji zawarcia nowej Umowy ubezpieczenia,
 - 3) uzyskania podstawowych informacji o przedmiocie i zakresie ochrony ubezpieczeniowej oferowanej przez nas.
2. Z chwilą, gdy odbierasz połączenie telefoniczne realizowane przez Pracownika potwierdzasz, że zapoznałeś się z treścią Regulaminu, akceptujesz jego postanowienia oraz zawierasz z nami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Umowę dotyczącą świadczenia usług drogą elektroniczną zawierasz z nami na czas wykonywania Usług.
4. Umowa dotycząca świadczenia usług drogą elektroniczną zostaje rozwiązana z chwilą, gdy przestajesz korzystać z Usług będących przedmiotem tej umowy.

§ 4 WARUNKI TECHNICZNE

1. Warunkiem technicznym niezbędnym do skorzystania z Usługi, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt 3), jest posiadanie przez Ciebie aktywnego numeru telefonu.
2. Warunkiem technicznym niezbędnym do skorzystania z Usługi, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt 1) – 2), jest posiadanie przez Ciebie aktywnego numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach nie będziemy wymagać adresu poczty elektronicznej.

§ 5 ZASADY DOTYCZĄCE SKŁADANIA I REALIZACJI ZLECENIA

1. Zlecenie przyjmowane jest przez Pracownika, w oparciu o informacje przekazane przez Ciebie.
2. Jesteś obowiązany przedstawić w Zleceniu prawdziwe dane oraz podać do naszej wiadomości wszystkie znane sobie okoliczności, o które zostaniesz zapytany przez Pracownika w trakcie połączenia telefonicznego. Ponośisz odpowiedzialność za niewłaściwe czy błędne podanie danych.
3. Przed zawarciem lub zmianą Umowy ubezpieczenia wysyłamy – na uprzednio podany nam przez Ciebie adres – Regulamin oraz pozostałe dokumenty wymagane obowiązującymi przepisami prawa, w tym ogólne warunki ubezpieczenia.
4. Jeżeli zrealizujemy Zlecenie, to wyślemy – na uprzednio podany nam przez Ciebie adres – potwierdzenie odpowiednio zawarcia lub zmiany Umowy ubezpieczenia.

§ 6 WERYFIKACJA TOŻSAMOŚCI UŻYTKOWNIKA

Weryfikujemy Twoją tożsamość:

- 1) poprzez potwierdzenie danych, o które zostaniesz zapytany przez Pracownika w trakcie połączenia telefonicznego lub
- 2) w inny zaakceptowany przez nas sposób.

§ 7 OGRANICZENIA NASZEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Poza przypadkami w obowiązujących przepisach prawa, nie ponosimy odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) nienależytą jakością połączenia telefonicznego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przerwaniem połączenia telefonicznego w trakcie świadczenia Usługi, jakimkolwiek działaniem osób trzecich w trakcie świadczenia Usługi oraz wszelkimi innymi przerwami w połączeniu telefonicznym, które zostały spowodowane przyczynami niezależnymi od nas;
- 2) następstwem działania organów władzy, w szczególności następstwem zmiany przepisów prawa obowiązujących w dniu świadczenia Usługi, które uniemożliwiają prawidłowe jej wykonanie,
- 3) działaniami siły wyższej, przez które rozumiemy zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, stanowiące przeszkodę do wykonania lub należytego wykonania Usługi.

§ 8 REKLAMACJE

1. Reklamacja, w tym skarga i zażalenie, to zastrzeżenie dotyczące naszych usług, które możesz złożyć.
2. Reklamację rozpatruje nasz zarząd lub upoważnieni przez niego pracownicy – w ciągu 30 dni od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają nam udzielenie odpowiedzi w tym okresie:
 - 1) wyjaśniamy osobie składającej reklamację, jaka jest przyczyna opóźnienia,
 - 2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, by rozpatrzyć sprawę, oraz
 - 3) określamy, jaki przewidujemy termin udzielenia odpowiedzi – nie może on jednak przekroczyć 60 dni od otrzymania reklamacji.
3. Reklamację można złożyć w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa). Można to zrobić:
 - 1) na piśmie – dostarczyć osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (adres wskazany wyżej) albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe,
 - 2) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224, opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszym biurze (adres wskazany wyżej),
 - 3) elektronicznie – przy użyciu formularza dostępnego na naszej stronie internetowej allianz.pl lub e-mailem: skargi@allianz.pl.Na życzenie osoby, która składa reklamację, przekazujemy potwierdzenie jej złożenia. Forma potwierdzenia zależy od sposobu złożenia reklamacji.
4. Osoba, która składa reklamację, powinna podać dane osobowe i kontaktowe umożliwiające jej identyfikację, zwłaszcza: imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz numer PESEL. Przyspieszy to rozpatrzenie reklamacji.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji powiadomimy osobę, która ją złożyła, na piśmie. Na wniosek osoby, która składa reklamację, udzielamy odpowiedzi pocztą elektroniczną.
6. Osoba, która składa reklamację, może odwołać się od naszej decyzji. Osoba, która składa reklamację, może odwołać się od naszej decyzji. Jeśli nie uwzględnimy roszczeń tej osoby, może ona złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Udział w takim postępowaniu jest dla nas obowiązkowy (szczegółowe informacje znajdują się na stronie: www.rf.gov.pl).

7. Masz prawo wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego.
8. W przypadku sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów zawartych z nami za pośrednictwem strony internetowej lub drogą elektroniczną, można skorzystać z platformy ODR służącej do rozstrzygania sporów konsumenckich w trybie online. Wymagane jest wypełnienie elektronicznego formularza reklamacji dostępnego pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers>.
9. Konsument ma prawo zwrócić się także o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
10. Masz prawo złożyć pozew do właściwego sądu.
11. Nasza działalność podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Przy Komisji Nadzoru Finansowego działa Sąd Polubowny, uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wynikają ze stosunków umownych pomiędzy nami a odbiorcami usług, które świadczymy (nasz udział w takim postępowaniu wymaga naszej zgody). Szczegółowe informacje są dostępne na stronie: www.knf.gov.pl.

§ 9 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych i przetwarzamy Twoje dane osobowe pozyskane przez Pracownika w trakcie połączenia telefonicznego, w celu zawierania umów ubezpieczenia na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.
2. Informujemy, że przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu oferowania usług finansowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności, która znajduje się na stronie www.allianz.pl.
3. Informujemy, że przysługuje Ci prawo kontroli przetwarzania Twoich danych osobowych oraz żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia i sprostowania. Przysługuje Ci także prawo do żądania usunięcia tych danych, w przypadku gdy zezwalają na to przepisy prawa, oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych dla celów marketingowych.
4. Wszelkie pytania lub wątpliwości dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres mailowy: bok@allianz.pl.

§ 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Mamy prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem jego udostępnienia na stronie www.allianz.pl, chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę wejścia w życie.
2. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwości ogólnej lub sąd właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania, jak też każdy inny sąd, którego właściwość wynika ze stosunku prawnego łączącego Ciebie z nami.
3. W relacjach z Tobą używamy języka polskiego.

Dokument został przyjęty uchwałą Zarządu Allianz nr 51/2924 i stosuje się od dnia 16 marca 2024 r.