

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 zakładowego: 95 480 000 złotych (wpłacony w całości);
- 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 ogólnych warunków 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, awarię 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. Reklamację, skargę lub zażalenie na nasze usługi można złożyć w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa).
2. Można to zrobić:
 - a) na piśmie:
 - i) w postaci papierowej – osobiście w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - ii) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem formularza dostępnego na naszej stronie internetowej www.allianz.pl lub e-mail: skargi@allianz.pl albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych: **AE:PL-73604-64978-TAJBC-22**;
 - b) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224, opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w naszej siedzibie.
3. Postępowaniem wywołanym wniesieniem reklamacji, skargi lub zażalenia zajmie się nasz zarząd lub osoba, którą upoważnimy.
4. Rozpatrzymy reklamację, skargę lub zażalenie i odpowiemy na nią bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni, możemy wydłużyć ten czas do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi lub zażalenia. W takiej sytuacji poinformujemy osobę, która złożyła reklamację, skargę lub zażalenie jakie są powody wydłużenia terminu i okoliczności, które ustalimy, aby rozpatrzyć sprawę oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi lub zażalenia i udzielenia odpowiedzi.
5. Odpowiemy na reklamację, skargę lub zażalenie na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostały złożone na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - b) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostały złożone na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedzi udzielimy:
 - i) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożono reklamację, skargę lub zażalenie, albo innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez składającego reklamację, skargę lub zażalenie, w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostały złożone z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;

ii) na adres składającego reklamację, skargę lub zażalenie do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostały wysłane na adres do doręczeń elektronicznych;

c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem składającego reklamację, skargę lub zażalenie – w przypadku, gdy reklamacja, skarga lub zażalenie zostały złożone ustnie.

6. Informacje o postępowaniu reklamacyjnym udostępniamy na naszej stronie internetowej www.allianz.pl oraz w naszych jednostkach obsługujących klientów.
7. Osoby fizyczne mogą złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
8. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla nas do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu mamy obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody.) Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: www.rf.gov.pl/polubowne. Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny.

§ 9 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Jesteśmy administratorem danych osobowych i przetwarzamy Twoje dane osobowe pozyskane przez Pracownika w trakcie połączenia telefonicznego, w celu zawierania i obsługi 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 Klauzulach Informacyjnych, które znajdują 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: iod@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 25/2026 i stosuje się od dnia 21 marca 2026 r.