

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ TU ALLIANZ ŻYCIE POLSKA S.A. W RAMACH SERWISU CZAK DLA UBEZPIECZAJĄCEGO

Regulamin składa się z ośmiu części

1. Podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną
2. Definicje
3. Postanowienia ogólne
4. Zasady świadczenia usług
 - 4.1. Warunki zawierania umów o świadczenie usług
 - 4.2. Warunki rozwiązania umowy o świadczenie usług
 - 4.3. Rodzaje świadczonych usług
 - 4.4. Warunki świadczenia usług
5. Dostęp do serwisu i zakres usług dostępnych w ramach serwisu
 - 5.1. Dostęp do serwisu
 - 5.2. Zakres świadczonych usług
6. Przetwarzanie danych osobowych i bezpieczeństwo informacji
 - 6.1. Ochrona danych osobowych
 - 6.2. Bezpieczeństwo
 - 6.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną
 - 6.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa
7. Tryb reklamacyjny
8. Postanowienia końcowe

nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne;

Ubezpieczający – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, pozostająca stroną umowy ubezpieczenia lub zawierająca z nami umowę ubezpieczenia;

Ubezpieczony – osoba, której życie i zdrowie są objęte przez nas ochroną na podstawie umowy ubezpieczenia;

Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;

Umowa ubezpieczenia – umowa grupowego ubezpieczenia na życie zawarta bądź zawierana pomiędzy ubezpieczającym a nami, w związku z którą strony zawierają umowę o użytkowanie serwisu CZAK;

Umowa o użytkowanie serwisu CZAK – zawierana na podstawie tego regulaminu przez ubezpieczającego i nas umowa, w ramach której przyznajemy ubezpieczającemu nieodpłatny dostęp do serwisu;

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

Użytkownik/usługobiorca – ubezpieczający lub osoba upoważniona, której na wniosek ubezpieczającego przydzieliliśmy indywidualny dostęp do serwisu.

1. PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Gdy piszemy my lub Allianz, mamy na myśli **Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska Spółkę Akcyjną** z siedzibą przy ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000021971, NIP 527-17-54-073, wysokość kapitału zakładowego 118631000 zł (wpłacony w całości). Wykonujemy działalność na podstawie zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej wydanego przez Ministra Finansów z dnia 14 listopada 1996 roku (DU/1853/AU/AP/96) zmienionego decyzją Ministra Finansów z dnia 19 listopada 1998 roku (FI/2258/AU/JJ/98) oraz na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dnia 18 listopada 1997 roku (DU/2167/AU/MO/97).

2. DEFINICJE

Poniżej wyjaśniamy pojęcia, których używamy w tym regulaminie.

Hasło – ciąg znaków identyfikujących osobę upoważnioną pozwalający na zalogowanie się do serwisu, wystany za pośrednictwem SMS na numer telefonu osoby upoważnionej wskazany nam przez ubezpieczającego; po pierwszym skutecznym zalogowaniu się danego użytkownika do serwisu wymagane jest ustawienie przez użytkownika nowego indywidualnego hasła;

Osoba upoważniona – osoba upoważniona do wykonywania umowy ubezpieczenia w imieniu i na rzecz ubezpieczającego (w tym upoważniona do przetwarzania danych osobowych przetwarzanych przez ubezpieczającego w ramach serwisu); osoba upoważniona nie jest pełnomocnikiem ubezpieczającego a co za tym idzie nie jest uprawniona do składania w imieniu ubezpieczającego wiążących oświadczeń woli dotyczących umowy ubezpieczenia;

Regulamin – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, określający zasady świadczenia przez nas usług w ramach serwisu;

Serwis – udostępniony pod adresem: <https://czak.allianz.pl> system aplikacji internetowej o nazwie CZAK Grupowe, za pośrednictwem którego świadczymy usługi;

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

3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 3.1. Ten regulamin udostępniamy użytkownikom nieodpłatnie na żądanie ubezpieczającego, w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści, w tym wydrukowanie.
- 3.2. Warunkiem korzystania z usług oferowanych za pośrednictwem serwisu jest zawarcie umowy o użytkowanie serwisu CZAK.

4. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

4.1. Warunki zawierania umowy o świadczenie usług

- 4.1.1. Serwis jest przeznaczony dla tych ubezpieczających, którzy wyrażają chęć obsługi umowy ubezpieczenia z wykorzystaniem serwisu.
- 4.1.2. Z serwisu mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie, tj. które ukończyły 18 lat, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
- 4.1.3. Zawarcie umowy o użytkowanie serwisu CZAK następuje z chwilą akceptacji tego regulaminu oraz rozpoczęcia korzystania z serwisu.

4.2. Warunki rozwiązania umowy o świadczenie usług

- 4.2.1. Rozwiązanie umowy o użytkowanie serwisu CZAK następuje z chwilą rozwiązania umowy ubezpieczenia. W przypadku, gdy łączy nas z ubezpieczającym więcej niż jedna umowa ubezpieczenia, obsługiwana przez ubezpieczającego z wykorzystaniem serwisu, rozwiązanie umowy o użytkowanie serwisu CZAK następuje z chwilą rozwiązania tej umowy ubezpieczenia, w związku z którą doszło do zawarcia umowy o użytkowanie serwisu CZAK.
- 4.2.2. Możemy wypowiedzieć umowę o użytkowanie serwisu CZAK ze skutkiem natychmiastowym, co jest jednoznaczne z natychmiastowym pozbawieniem ubezpieczającego i każdej z osób uprawnionych prawa korzystania z serwisu. Podstawą do takiego działania jest naruszenie przez ubezpieczającego lub którąkolwiek z osób uprawnionych zasad dotyczących użytkowania serwisu, tj.: zakazu udostępniania loginu i hasła osobom trzecim, zakazu wykorzystywania serwisu do celów innych niż określonych w tym regulaminie, zakazu wprowadzania do serwisu treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
- 4.2.3. Ubezpieczający może w każdej chwili bezpłatnie zrezygnować z użytkowania serwisu CZAK bez rozwiązywania

umowy ubezpieczenia obsługiwanej przez ubezpieczającego z wykorzystaniem serwisu. W tym celu ubezpieczający przy użyciu formularzy kontaktowych dostępnych na stronie <https://www.allianz.pl/kontakt-z-allianz/>.

4.3. Rodzaje świadczonych usług

- 4.3.1. Za pośrednictwem serwisu umożliwiamy użytkownikowi, wykonywanie określonych czynności obsługowych dotyczących umowy ubezpieczenia. Szczegóły usługi przedstawiamy w rozdziale 5 tego regulaminu.
- 4.3.2. Nie świadczymy za pomocą serwisu innych usług niż wymienione w regulaminie, w tym usług umożliwiających zgłoszenie szkody, zmiany danych osobowych, zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych, realizacji innych uprawnień dotyczących danych osobowych.

4.4. Warunki świadczenia usług

- 4.4.1. 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 MS Edge, Firefox, Chrome, Safari w ich ostatnich lub dwóch poprzednich wersjach;
 - b) włączona obsługa JavaScript.
 - c) minimalna rozdzielczość: 800x600, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa;
- 4.4.2. Serwis jest dostępny 24 godziny na dobę. Korzystanie z serwisu jest bezpłatne, poza kosztem dostępu do sieci Internet umożliwiającej korzystanie z serwisu.
- 4.4.3. 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.
- 4.4.4. Regulamin zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności intelektualnej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej, które bez naszej wyrażonej zgody nie mogą być rozpowszechniane ani powielane.
- 4.4.5. Użytkownik zobowiązany jest wykorzystywać serwis wyłącznie w celu obsługi umowy ubezpieczenia, nie udostępniać serwisu ani danych w nim zawartych bądź służących do korzystania z niego osobom trzecim oraz zabezpieczać je przed dostępem osób nieupoważnionych.

5. DOSTĘP DO SERWISU I ZAKRES USŁUG DOSTĘPNYCH W RAMACH SERWISU

5.1. Dostęp do serwisu

- 5.1.1. Podstawowym warunkiem uzyskania dostępu do serwisu jest akceptacja tego regulaminu przez ubezpieczającego oraz wskazanie przez ubezpieczającego w załączniku do regulaminu jednej lub większej liczby osób upoważnionych. Wskazanie osoby upoważnionej zawiera następujące dane:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) data urodzenia,
 - c) PESEL,
 - d) nr i seria dokumentu tożsamości,
 - e) służbowy adres e-mail,
 - f) służbowy numer telefonu.
- 5.1.2. Zabronione jest przekazywanie loginu do serwisu i hasła osobom innym niż osoby upoważnione i zatwierdzone przez nas.
- 5.1.3. Ubezpieczający powinien powiadomić nas o planowanej zmianie osoby upoważnionej przed dopuszczeniem tej osoby do użytkowania serwisu. Oznacza to, że powinien wskazać dane nowej osoby upoważnionej, które określiliśmy w pkt 5.1.1. Dane te należy przestać na adres: agentrejestracja@allianz.pl.
- 5.1.4. Pierwsze logowanie do serwisu odbywa się za pomocą indywidualnego loginu i hasła nadanych przez nas danej osobie upoważnionej.
- 5.1.5. Login wraz z linkiem kierującym do serwisu wysyłamy wiadomością e-mail na indywidualny adres poczty elektronicznej (wskazany nam przez ubezpieczającego jako adres e-mail danej osoby upoważnionej).
- 5.1.6. Nie wcześniej niż następnego dnia roboczego od wystania e-maila, wysyłamy osobie, o której mowa w ust. 5.1.1 wiadomość sms z hasłem umożliwiającym pierwsze logowanie do serwisu.
- 5.1.7. Po kliknięciu w link, użytkownik zostaje przekierowany na stronę logowania serwisu. Po wpisaniu loginu oraz hasła użytkownik otrzymuje dostęp do serwisu. Przy pierwszym logowaniu do Serwisu za pomocą hasła nadanego przez Allianz

konieczne jest ustawienie przez użytkownika nowego hasła, które będzie używane do kolejnych logowań w serwisie.

5.2. Zakres świadczonych usług

- 5.2.1. Serwis umożliwia użytkownikowi wykonywanie czynności, które wymieniamy niżej:
 - a) Sprawdzanie podstawowych informacji o umowie ubezpieczenia, takich jak:
 - numer wniosku i polisy,
 - indeks ogólnych warunków ubezpieczenia na podstawie których została zawarta dana umowa ubezpieczenia,
 - suma ubezpieczenia,
 - wysokość składki,
 - zakres ochrony
 - dane „agenta serwisującego”,
 - datę początku ubezpieczenia,
 - datę końca ubezpieczenia,
 - datę wystawienia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia,
 - dane ubezpieczającego.
 - b) Weryfikacja listy ubezpieczonych w ramach umowy ubezpieczenia, w tym:
 - wydrukowanie listy aktywnych ubezpieczonych,
 - wydrukowanie listy nieaktywnych ubezpieczonych,
 - wydrukowanie certyfikatu dla aktywnego ubezpieczonego.
 - c) Weryfikacja płatności składek
 - d) Wygenerowanie zestawienia przypisów i wpłat w ramach danej umowy ubezpieczenia
 - e) Rejestrowanie przystąpień (w tym drukowanie deklaracji przystąpienia) i wystąpień do danej umowy ubezpieczenia
 - f) Przekazywanie do nas skanów dokumentów (za pośrednictwem funkcjonalności: „KEA”).

W ramach serwisu nie jest możliwe składanie jakichkolwiek oświadczeń woli zmieniających umowę ubezpieczenia.

6. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH I BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI

6.1. Ochrona danych osobowych

- 6.1.1. Administratorem danych osobowych użytkowników jesteśmy my: Towarzystwo Ubezpieczeń Allianz Życie Polska S.A., z siedzibą przy ul. Inflancka 4b, 00-189 Warszawa, tel. +48 224 224 224.
- 6.1.2. Jako administrator wyznaczaliśmy Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można kontaktować się pod adresem pocztowym naszej siedziby, 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.
- 6.1.3. Dane osobowe użytkownika przetwarzane są w celu:
 - a) realizacji usług dostępnych w ramach serwisu, – podstawą przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do wykonania umowy o użytkowanie serwisu CZAK,
 - b) obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z umową o użytkowanie serwisu CZAK – jeżeli powstanie spór dotyczący umowy o użytkowanie serwisu CZAK. Podstawę prawną przetwarzania danych stanowi nasz prawnie uzasadniony interes jako administratora polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń,
 - c) analitycznym i statystycznym, w tym profilowania gdzie podstawą prawną przetwarzania danych jest nasz prawnie uzasadniony interes w postaci możliwości dokonywania analiz i statystyk.
- 6.1.4. Dane osobowe są przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwoloną lub niezgodną z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych oraz poszanowanie obowiązków 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.

- 6.1.5. Jesteśmy częścią grupy Allianz, która prowadzi działalność o globalnym zasięgu. Ze względu na charakter i zakres oferowanych usług, dane osobowe użytkownika w uzasadnionych przypadkach mogą zostać przekazane podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Jeżeli ww. kraje nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych, wdrażamy odpowiednie zabezpieczenia w celu zapewnienia właściwego stopnia ochrony danych. Należą do nich w szczególności standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską oraz wiążące reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzoru. Na wniosek użytkownika udostępnimy kopię tych zabezpieczeń.
- 6.1.6. Dane osobowe użytkownika mogą zostać przekazane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na nasze zlecenie, m.in.: agentom ubezpieczeniowym, centrom telefonicznym, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, dostawcom usług IT, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z nami i wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami.
- 6.1.7. 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 nasz prawnie uzasadniony interes. W szczególności użytkownikowi przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania;
 - c) 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;
 - d) przenoszenia dostarczonych przez siebie danych osobowych, tj. do otrzymania od nas informacji o przetwarzanych danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego;
 - e) wniesienia skargi do organu nadzorczego, zajmującego się ochroną danych osobowych.

Wskazane powyżej prawa można zrealizować, za pośrednictwem strony internetowej z wykorzystaniem formularzy zamieszczonych na stronie allianz.pl, w formie pisemnej poprzez wystanie informacji na adres naszej siedziby.

- 6.1.8. Możemy przetwarzać dane 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.

6.2. Bezpieczeństwo

- 6.2.1. Serwis jest chroniony za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu https. Transfer danych osobowych odbywa się za pomocą bezpiecznego protokołu. Dotożyliśmy wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych. Dostęp do danych zawartych w dokumentach jest chroniony poprzez hasło.
- 6.2.2. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, nie odpowiadamy za powstałe z przyczyn niezależnych od nas szkody wynikające z użytkowania serwisu bądź niemożności jego 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. Nie ponosimy odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem przez użytkownika danych uwierzytelniających jak hasło osobom niepowołanym.
- 6.2.3. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do połączenia z serwisem i przesyłania poczty elektronicznej, informujemy, 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 podłączenie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi. Użytkownik akceptuje powyższe ryzyko, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.

- 6.2.4. Nie ponosimy odpowiedzialności za błędy w transmisji danych z przyczyn niezależnych od nas, w tym spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
- 6.2.5. Nie ponosimy odpowiedzialności za brak dostępu do serwisu z przyczyn niezależnych od nas. Mamy prawo czasowo zawiesić dostęp do serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości, ze względów bezpieczeństwa.
- 6.2.6. Wszelkie podejrzenia naruszenia zasad zachowania poufności i bezpieczeństwa informacji w ramach serwisu należy zgłaszać na adres security@allianz.pl

6.3. Informacja o zagrożeniach wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną

- 6.3.1. Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług sieci Internet należy zaliczyć: działanie oprogramowania szpiegującego, wirusy komputerowe oraz niechciane wiadomości.
- 6.3.2. Oprogramowanie szpiegujące to oprogramowanie, które w sposób niezauważony przez użytkownika może zostać zainstalowane na jego komputerze by przechwytyć informacje na jego temat czy takie, które pozwolą na przejęcie przez cyberprzestępców kontroli nad jego komputerem.
- 6.3.3. Wirus komputerowy to szkodliwe oprogramowanie, które posiada zdolność powielania się bez zgody użytkownika.
- 6.3.4. Niechciane wiadomości to wiadomości elektroniczne, często służące do wyłudzenia informacji o użytkowniku lub próbujące nakłonić go do instalacji złośliwego oprogramowania.

6.4. Podstawowe zasady bezpieczeństwa

- 6.4.1. Każdy użytkownik korzystający z usług sieci Internet, w tym z serwisu, powinien dbać o bezpieczeństwo swojego komputera. Komputer powinien posiadać program antywirusowy z aktualną bazą definicji wirusów, bezpieczną wersję przeglądarki internetowej oraz włączoną zaporę sieciową, tzw. firewall. Użytkownik powinien ponadto cyklicznie sprawdzać, czy jego system operacyjny posiada zainstalowane najnowsze aktualizacje.
- 6.4.2. Pliki powinny być pobierane tylko z zaufanych miejsc. Wysoce ryzykowne jest instalowanie oprogramowania z niezaufanych źródeł.
- 6.4.3. Nie zaleca się otwierania załączników przesyłanych pocztą elektroniczną od niezauważonych nadawców oraz w klikaniu w linki, których adres budzi wątpliwości użytkownika odnośnie jego pochodzenia, lub których się nie spodziewano.
- 6.4.4. Używając domowej sieci bezprzewodowej (WiFi) należy ustalić bezpieczne i trudne do złamania hasło dostępu do sieci. Rekomenduje się także korzystanie z zaufanych standardów szyfrowania sieci bezprzewodowych (WiFi).

7. TRYB REKLAMACYJNY

- 7.1. Reklamacja związana ze świadczonymi przez nas usługami może zostać złożona w każdej naszej jednostce obsługującej klientów, w tym w naszej siedzibie (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa). Reklamacja może być złożona:
- a) w formie pisemnej – osobiście, w każdej naszej jednostce obsługującej klientów, w tym w naszej siedzibie, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe,
 - b) ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu +48 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej jednostce obsługującej klientów, w tym w naszej siedzibie,
 - c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie allianz.pl lub za pomocą poczty elektronicznej na adres skargi@allianz.pl.
- 7.2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji jest Zarząd Allianz lub upoważniona przez nas osoba.
- 7.3. Rozpatrzymy reklamację i udzielimy odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania ww. terminu wystarczy wystanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych

- przypadkach, które uniemożliwią 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. Prześlemy ubezpieczającemu informację z przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, która będzie wskazywać przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
- 7.4. Odpowiedzi na reklamację udzielimy w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek ubezpieczającego.
- 7.5. W przypadku, gdy ubezpieczający jest osobą fizyczną, wniosek o rozpatrzenie sprawy może zostać złożony do Rzecznika Finansowego.
- 7.6. Ubezpieczający, który jest osobą fizyczną, ma możliwość złożenia również wniosku do Rzecznika Finansowego o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego.

- a) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
- b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2019 poz. 123 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
- c) 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);
- d) ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 999 z późniejszymi ewentualnymi zmianami);
- 8.5. Ten regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Allianz nr 5/2020 i obowiązuje od 19.02.2020 roku.

8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 8.1. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 8.2. W relacjach z użytkownikiem w trakcie użytkowania serwisu stosujemy język polski.
- 8.3. Kontakt elektroniczny możliwy jest przy użyciu formularzy kontaktowych dostępnych na stronie <https://www.allianz.pl/kontakt-z-allianz/>
- 8.4. W sprawach nieuregulowanych tym regulaminem do świadczenia usług drogą elektroniczną mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w tym w szczególności:

PAWEŁ PYTEL
WICEPREZES ZARZĄDU