

Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość

§1 Postanowienia ogólne

1.
Niniejszy Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (dalej: Regulamin) określa zasady świadczenia Usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość przez TU Allianz Życie Polska S.A. w związku z zawartymi umowami ubezpieczenia na życie z elementem inwestycyjnym.

2.
Regulamin jest udostępniony Klientowi nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej, której adres jest przekazany Klientowi przy zawarciu umowy, w formie, która umożliwi jej pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

3.
Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.

4.
Klient, korzystając z Usług, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

5.
W przypadku umów ubezpieczenia, w których warunki ubezpieczenia przewidują formę pisemną składania zleceń i oświadczeń, na mocy niniejszego Regulaminu udostępnia się możliwość ich składania na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

§2 Definicje

Terminom używanym w Regulaminie nadaje się następujące znaczenia:

1. **Allianz** – TU Allianz Życie Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000021971, NIP 527-17-54-073, REGON 012634451, wysokość kapitału zakładowego: 118 630 000 złotych (wpłacony w całości), działająca na podstawie zezwolenia Ministra Finansów z dn. 28 lutego 1997 r. (nr decyzji DU/73/AU/AP/97) oraz z dn. 18.11.1998 r. (nr decyzji FI/2257/AU/II/98).
2. **Cookies** – pliki tekstowe zachowane przez przeglądarkę Klienta na twardym dysku komputera, które mogą być wykorzystywane przez operatorów witryny w celu rozpoznania Klienta i dostosowania do nich wyświetlanych treści.
3. **Doradca** – pracownik świadczący usługi na rzecz Allianz, dostępny pod numerem Infolinii.
4. **Dyspozycja** – zlecenie lub inna czynność złożone przez Klienta za pośrednictwem e-serwisu lub Infolinii w zakresie określonym dla danego rodzaju Usługi.
5. **Dzień roboczy** – w rozumieniu niniejszego Regulaminu każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. **e-serwis (serwis internetowy)** – portal informacyjno-transakcyjny udostępniany Klientom poprzez internet, umożliwiający Klientowi uzyskanie wymienionych w § 4 ust. 11 informacji o umowach ubezpieczenia Klienta oraz w składanie Dyspozycji wymienionych w § 4 ust. 13.
7. **Hasło** – alfanumeryczny ciąg znaków umożliwiający Klientowi zalogowanie się do e-serwis. Hasło jest ustalone przez Klienta w trakcie pierwszego logowania do serwisu internetowego. Jest ono poufne i nie może być ujawniane osobom trzecim.
8. **Hasło inicjalne** – ciąg cyfr ustalany w części przez Klienta i w części przez Allianz podczas aktywacji Usługi poprzez serwis internetowy lub w trakcie rozmowy z Doradcą, umożliwiający pierwsze zalogowanie się do e-serwis. Jest ono poufne i nie może być ujawniane osobom trzecim.
9. **Identyfikator Klienta** – unikatowy ciąg znaków nadawany Klientowi w celu jego weryfikacji podczas logowania do serwisu internetowego, korzystania z usługi IVR lub kontaktu z Infolinią. Identyfikator Klienta jest nadawany podczas aktywacji Usług. Aktywacja Usług odbywa się poprzez serwis internetowy lub w trakcie rozmowy z Doradcą. Identyfikator Klienta jest poufny i nie może być ujawniany osobom trzecim.
10. **Infolinia** – telefoniczna obsługa Allianz, umożliwiająca Klientom Allianz zasięganie wymienionych w § 5 ust. 7 informacji o umowach ubezpieczenia Klienta oraz składanie Dyspozycji wymienionych w § 5 ust. 9.

Czynności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, są realizowane w trakcie rozmowy z Doradcą.

11. **IVR** – system automatycznej obsługi telefonicznej, wykorzystywany w celu zapewnienia Klientom możliwości uzyskiwania informacji o ich polisach/certyfikatach.
12. **Klient** – osoba, która zawarła z Allianz umowę ubezpieczenia (Ubezpieczający) lub osoba na rzecz której została zawarta umowa ubezpieczenia (Ubezpieczony); każdy Klient po uzyskaniu dostępu do Usług ma dostęp do informacji o własnych polisach/certyfikatach; możliwość składania Dyspozycji w ramach indywidualnych umów ubezpieczenia przysługuje Klientom będącym Ubezpieczającymi, zaś w ramach grupowych umów ubezpieczenia możliwość składania Dyspozycji przysługuje Klientom będącym Ubezpieczonymi.
13. **Kod SMS** – numeryczny ciąg znaków przesyłany przez e-serwis na numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta, wykorzystywany do autoryzacji Dyspozycji. Jest on poufny i nie może być ujawniany osobom trzecim.
14. **Środki porozumiewania się na odległość** – telefon oraz internet.
15. **Telepin** – numeryczny ciąg znaków umożliwiający zalogowanie się Klientowi do IVR. Telepin jest nadawany podczas aktywacji Usługi, która odbywa się poprzez serwis internetowy lub w trakcie rozmowy z Doradcą. Jest on poufny i nie może być ujawniany osobom trzecim.
16. **Usługa** – każda z usług opisanych i świadczonych na podstawie Regulaminu. Są to: e-serwis, IVR, Infolinia.
17. **Warunki ubezpieczenia** – ogólne warunki ubezpieczenia lub szczególne warunki ubezpieczenia, mające zastosowanie do danej umowy ubezpieczenia, której zakres potwierdza dana polisa lub certyfikat.

§ 3 Informacje podstawowe

1.
Usługi świadczone przez Allianz w ramach niniejszego Regulaminu obejmują:

- a) e-serwis (serwis internetowy),
- b) Infolinię,
- c) IVR.

2.
Warunkiem korzystania z Usług jest posiadanie przez Klienta:

- dostępu do sieci internet oraz przeglądarki stron www,
- telefonu komórkowego umożliwiającego odbiór wiadomości sms,
- adresu e-mail,
- a w odniesieniu do IVR – dodatkowo – aparatu telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego.

3.
Możliwość korzystania z Usług przysługuje Klientowi, który posiada przynajmniej jedną polisę lub certyfikat, w ramach których Allianz udostępnia Usługi.

4.
Korzystanie z Usług jest możliwe po pozytywnej weryfikacji Klienta. Weryfikacja Klienta dokonywana jest w sposób opisany w Regulaminie, właściwy dla każdej z Usług.

5.
Ze względów bezpieczeństwa zaleca się aby do urządzeń wykorzystywanych w celu korzystania z Usług dostęp osób trzecich był ograniczony. Klient powinien z należytą starannością chronić dane służące do jego identyfikacji i autoryzacji Dyspozycji oraz zabezpieczać je przed dostępem osób trzecich.

6.
Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usług to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych Usług.

§ 4 e-serwis (serwis internetowy)

1.
Usługa e-serwis jest dostępna 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem ust. 16.

2.
Korzystanie z e-serwisu jest możliwe, gdy w przeglądarce internetowej Klienta włączona jest obsługa java script i plików cookies.

3.
Wspierane przeglądarki internetowe oraz ich zalecane ustawienia dla zachowania najwyższego poziomu bezpieczeństwa zostały wskazane w podręczniku udostępnionym za pośrednictwem strony internetowej, której adres jest przekazany Klientowi przy zawarciu umowy.

4.
Serwis internetowy jest chroniony za pomocą szyfrowanego połączenia z użyciem protokołu https. Transfer danych osobowych oraz proces autoryzacji odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu SSL. Allianz dołożył wszelkich starań, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych danych.

5.
Możliwość korzystania z serwisu internetowego uwarunkowana jest uprzednią aktywacją Usług w e-serwisie poprzez stronę internetową, której adres jest przekazany Klientowi przy zawarciu umowy lub za pośrednictwem Infolinii.

6.
Aktywacja Usługi odbywa się w dwóch etapach:

- a) Na stronie e-serwisu lub podczas rozmowy z Doradcą należy podać numer polisy/certyfikatu Klienta, numer PESEL Klienta oraz cztery dowolnie wybrane przez Klienta cyfry, które będą stanowić pierwszą część Hasła inicjalnego i Telepinu. W przypadku, gdy podany numer polisy/certyfikatu Klienta i numer PESEL Klienta są prawidłowe, na stronie e-serwisu zostanie wyświetlony Identyfikator Klienta lub zostanie on przekazany przez Doradcę za pośrednictwem Infolinii. Za pośrednictwem komunikatów SMS zostaną przekazane pozostałe cyfry Hasła inicjalnego i Telepinu.
- b) Korzystając z przydzielonego Identyfikatora Klienta i pełnego Hasła inicjalnego należy zalogować się do e-serwisu i ustawić własne Hasło i Telepin.

7.
Aktywacja Usług może nastąpić w dowolnym momencie obowiązywania umowy ubezpieczenia.

8.
Rozpoczęcie korzystania z e-serwisu wymaga każdorazowo pozytywnej weryfikacji Klienta w trakcie logowania do e-serwisu, na podstawie ważnego Identyfikatora Klienta i Hasła.

9.
Hasło i Identyfikator Klienta należy przechowywać w bezpiecznym miejscu lub zapamiętać.

10.
Klient powinien zakończyć korzystanie z Usługi poprzez wylogowanie się z serwisu internetowego przed opuszczeniem miejsca, w którym dostęp do Usługi mogłyby uzyskać osoby trzecie (np. publiczny dostęp do internetu).

11.
W ramach e-serwisu Klient uzyskuje dostęp do informacji na temat:

- a) posiadanych polis/certyfikatów, w tym:
 - ich numerów i statusów,
 - nazwy ubezpieczenia,
 - imienia i nazwiska/nazwy Ubezpieczającego, imienia i nazwiska Ubezpieczonego,
 - okresu ubezpieczenia,
 - sumy ubezpieczenia,
 - wysokości należnych składek, częstotliwości i trybu ich opłacania,
 - uposażonych,
 - zawartych umów dodatkowych,
 - danych pośrednika obsługującego ubezpieczenie,
- b) danych Klienta,
- c) złożonych Dyspozycji,
- d) transakcji na funduszach,
- e) należności i wpłat,
- f) wartości zgromadzonych środków.

12.
W serwisie internetowym Klient może również dokonać zmiany ustalonego wcześniej Hasła i Telepinu.

13.
W ramach serwisu internetowego Klient będący Ubezpieczającym w ramach indywidualnej umowy ubezpieczenia lub będący Ubezpieczonym w ramach grupowej umowy ubezpieczenia uzyskuje dodatkowo możliwość składania Dyspozycji:

- zgody/odwołania zgody na przedłużenie ubezpieczenia,
- rezygnacji z ubezpieczenia,
- wykupu częściowego,
- zmiany alokacji składki,

- przeniesienia środków między funduszami,
 - zmiany danych osobowych
- o ile w ramach umowy ubezpieczenia udostępniono możliwość składania danych dyspozycji za pośrednictwem e-serwisu.

14.
Składanie Dyspozycji za pośrednictwem serwisu internetowego odbywa się poprzez wypełnienie i akceptację przygotowanych w tym celu formularzy. Złożenie dyspozycji przez Klienta, poprzez jej potwierdzenie kodem SMS, oznacza przekazanie jej do realizacji.

15.
Dyspozycje realizowane są na zasadach i w terminach określonych we właściwych warunkach ubezpieczenia (lub w ich załącznikach) dla dyspozycji złożonych w Centrali Allianz (Dyrekcji Generalnej Allianz).

16.
Allianz ma prawo dokonywania niezbędnych przerw w dostępie do serwisu internetowego w związku z jego konserwacją, modyfikacją lub z innych istotnych przyczyn niezależnych od Allianz. Allianz poinformuje Klienta o planowanych przerwach niezwłocznie, jednak nie później, niż w dniu poprzedzającym dzień planowanej przerwy, w formie komunikatu na stronie internetowej e-serwisu, której adres jest przekazany Klientowi przy zawarciu umowy.

§ 5 Infolinia

1.
Infolinia jest usługą transakcyjno-informacyjną, wykonywaną za pośrednictwem łącza telefonicznego. Korzystanie z Usługi możliwe jest pod numerem telefonu 224 224 224.

2.
Korzystanie z Infolinii jest możliwe w dni robocze w godzinach 8.00 – 20.00.

3.
Za pośrednictwem Infolinii Klient nawiązuje kontakt telefoniczny z Doradcą.

4.
Możliwość korzystania z Infolinii w zakresie dostępu do informacji i składania Dyspozycji, uwarunkowana jest uprzednią aktywacją Usługi w serwisie internetowym lub za pośrednictwem Infolinii na zasadach opisanych w §4 ust. 6, posiadaniem Identyfikatora Klienta i aktualnego Telepinu.

5.
Aktywacja Usług może nastąpić w dowolnym momencie obowiązywania umowy ubezpieczenia.

6.
Identyfikacja Klienta w Infolinii następuje przy pomocy Identyfikatora Klienta i Telepinu. W razie wątpliwości co do tożsamości Klienta, Doradca Infolinii może poprosić o podanie dodatkowych danych identyfikacyjnych.

7.
W ramach Infolinii Klient uzyskuje dostęp do informacji na temat:

- a) posiadanych polis/certyfikatów, w tym:
 - ich numerów i statusów,
 - nazwy ubezpieczenia,
 - imienia i nazwiska/nazwy Ubezpieczającego oraz imienia i nazwiska Ubezpieczonego,
 - okresu ubezpieczenia,
 - sumy ubezpieczenia,
 - wysokości należnych składek, częstotliwości i trybu ich opłacania,
 - uposażonych,
 - zawartych umów dodatkowych,
 - danych pośrednika obsługującego ubezpieczenie,
- b) danych Klienta,
- c) złożonych Dyspozycji,
- d) transakcji na funduszach,
- e) należności i wpłat,
- f) wartości zgromadzonych środków.

8.
Za pośrednictwem Infolinii Klient może również dokonać zmiany ustalonego wcześniej Hasła i Telepinu.

9.
W ramach Infolinii Klient będący Ubezpieczającym w ramach indywidualnej umowy ubezpieczenia lub będący Ubezpieczonym w ramach grupowej umowy ubezpieczenia uzyskuje dodatkowo możliwość składania Dyspozycji:

- rezygnacji z ubezpieczenia,
- wykupu częściowego,

- zmiany alokacji składki,
 - przeniesienia środków między funduszami,
 - zmiany danych osobowych,
- o ile w ramach umowy ubezpieczenia udostępniono możliwość składania danych dyspozycji za pośrednictwem e-serwis.

10.

Dyspozycje realizowane są na zasadach i w terminach określonych we właściwych warunkach ubezpieczenia (lub w ich załącznikach) dla dyspozycji złożonych w Centrali Allianz (Dyrekcji Generalnej Allianz).

§ 6 IVR

1.

Usługa IVR jest automatyczną usługą informacyjną, wykonywaną za pośrednictwem łącza telefonicznego. Korzystanie z Usługi możliwe jest pod numerem telefonu 224 224 224.

2.

Usługa IVR dostępna jest przez całą dobę.

3.

Możliwość korzystania z Usługi IVR uwarunkowana jest uprzednią aktywacją Usług w serwisie internetowym lub za pośrednictwem Infolinii na zasadach opisanych w §4 ust. 6, posiadaniem Identyfikatora Klienta i aktualnego Telepinu.

4.

Aktywacja Usług może nastąpić w dowolnym momencie obowiązywania umowy ubezpieczenia.

5.

Identyfikacja Klienta w IVR następuje przy pomocy Identyfikatora Klienta i Telepinu.

6.

W ramach Usługi IVR Klient uzyskuje dostęp do informacji na temat:
a) numerów posiadanych polis/certyfikatów oraz nazw umów ubezpieczenia,
b) wartości zgromadzonych środków,
c) cen jednostek ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych Allianz.

§ 7

Blokada dostępu do Usług

1.

Klient może w każdej chwili zablokować dostęp do Usług, kontaktując się w tym celu z Infolinią.

2.

W przypadku trzykrotnej negatywnej weryfikacji tożsamości Klienta na podstawie Hasła lub Telepinu podanego w danej Usłudze, dostęp do tej Usługi zostanie zablokowany.

3.

W sytuacji, o której mowa w ust. 1 i 2, lub w przypadku zagubienia Hasła lub Telepinu nowe Hasło i Telepin mogą zostać nadane na wniosek Klienta złożony za pośrednictwem Infolinii.

§ 8

Reklamacje

1.

Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą funkcjonowania udostępnianych Usług.

2.

Reklamacje należy kierować:
a) e-mailem na adres uwagi@allianz.pl
b) listownie na adres: TU Allianz Życie Polska S.A. ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa lub
c) faxem na numer 22 567 40 40 lub
d) telefonicznie poprzez Infolinię.

3.

Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, Allianz powiadamia w formie pisemnej lub w innej uzgodnionej z Klientem formie, o sposobie jej rozpatrzenia.

§ 9

Dane osobowe

1.

Allianz przetwarza dane osobowe zgodnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie

danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) i Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

2.

Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji Usług przez Allianz jako administratora danych. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże konieczne do realizacji Usług. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

§ 10

Prawa autorskie i materiały zawarte na stronach

Prawa autorskie do serwisu internetowego, informacji i materiałów zawartych na nim oraz ich układu są własnością Allianz. Wykorzystanie serwisu, informacji i/lub ich części przez osoby trzecie wymaga uprzedniej zgody Allianz.

§ 11

Postanowienia końcowe

1.

Za udzielenie dostępu i umożliwienie korzystania ze świadczonych Usług Allianz nie pobiera dodatkowych opłat.

2.

Historia użytkowania e-serwis przez Klienta jest archiwizowana zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

3.

Klient ma dostęp do zarchiwizowanych przez Allianz danych dotyczących użytkowania e-serwis.

4.

W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia warunków ubezpieczenia (wraz z załącznikami do nich) oraz właściwe przepisy prawa.

5.

W przypadku zmiany Regulaminu, informacja o zmianie wraz z nową treścią Regulaminu zostaną umieszczone na stronie e-serwisu której adres jest przekazany Klientowi przy zawarciu umowy. Dalsze korzystanie z Usług będzie możliwe po zapoznaniu się z nową treścią Regulaminu. Klient niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu może złożyć Allianz oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Otrzymanie takiego oświadczenia przez Allianz jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania Usług określonych w Regulaminie, z dniem otrzymania przez Allianz oświadczenia.

6.

Klient może w dowolnym czasie zrezygnować z Usług świadczonych na podstawie Regulaminu, poprzez złożenie oświadczenia Allianz – pisemnie lub za pośrednictwem Infolinii. Zaprzestanie świadczenia Usług nastąpi w dniu zarejestrowania dyspozycji Klienta w systemie obsługi polis. Rejestracja dyspozycji następuje w dniu złożenia oświadczenia Klienta o rezygnacji (w przypadku złożenia oświadczenia za pośrednictwem Infolinii) albo w terminie 10 dni roboczych licząc od dnia wpływu oświadczenia Klienta o rezygnacji do Allianz (w przypadku złożenia oświadczenia w formie pisemnej). Rezygnacja z Usług świadczonych na podstawie Regulaminu nie powoduje rozwiązania umowy ubezpieczenia.

7.

Allianz oraz Klient za pośrednictwem Usługi nie mogą dostarczać treści o charakterze bezprawnym.

8.

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu TU Allianz Życie Polska S.A. nr 85/2015 z dnia 2 czerwca 2015 r. i wchodzi w życie z dniem 12 czerwca 2015 roku.



Veit Stutz
Wiceprezes Zarządu



Magdalena Nawłoka
Wiceprezes Zarządu



Radosław Kamiński
Wiceprezes Zarządu



Jerzy Visan
Wiceprezes Zarządu



Zbigniew Świątek
Wiceprezes Zarządu