

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ  
ALIOR BANK S.A. DOTYCZĄCY WYKONYWANIA CZYNNOŚCI AGENCYJNYCH  
W IMIENIU LUB NA RZECZ PZU SA**

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.) Alior Bank Spółka Akcyjna (zwana dalej Alior Bank) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

**CZĘŚĆ I**

**WSTĘP**

**Rozdział 1**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Podmiotem świadczącym usługi za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku oraz serwisu jest Alior Bank Spółka Akcyjna (zwany dalej Usługodawcą) z siedzibą w Warszawie przy ul. Łopuszańskiej 38D, 02-232 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000305178, o kapitale zakładowym 1 305 539 910 zł wpłaconym w całości, NIP: 1070010731.
2. Usługodawca świadczy usługi działając jako agent ubezpieczeniowy Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000009831, o kapitale zakładowym 86 352 300 zł, wpłaconym w całości, NIP 526-025-10-49, (zwany dalej PZU SA). Usługodawca wpisany jest do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11210443/A.
3. Pełnomocnictwo dla Usługodawcy do wykonywania czynności agencyjnych w imieniu PZU SA udostępnione jest pod adresem elektronicznym na stronie internetowej Banku oraz stronie Kantoru Walutowego.
4. Regulamin określa:
  - 1) rodzaje i zakres usług głosowych świadczonych za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku;
  - 2) rodzaje i zakres usług internetowych świadczonych za pośrednictwem serwisu lub formularza;
  - 3) warunki świadczenia usług głosowych za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku;
  - 4) warunki świadczenia usług internetowych za pomocą serwisu lub formularza;
  - 5) wymagania techniczne niezbędne do wykonania na rzecz Usługobiorcy usługi głosowej za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku oraz usługi internetowej za pośrednictwem serwisu;
  - 6) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług za pośrednictwem Kanałów zdalnych, serwisu lub formularza;
  - 7) zasady kalkulacji składki oraz zawierania umów ubezpieczenia;
  - 8) tryb postępowania reklamacyjnego.
5. Regulamin ma zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez PZU SA za pośrednictwem Usługodawcy drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku, serwisu lub formularza.
6. Przez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:
  - 1) **adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej; adres elektroniczny zwany jest także adresem e-mail;
  - 2) **bezpieczny protokół SSL** – protokół sieciowy służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych;
  - 3) **formularz** - wniosek internetowy o produkt kredytowy umieszczony na stronach Banku lub partnerów współpracujących z Bankiem;
  - 4) **hasło** – ciąg znaków używany do uwierzytelnienia Usługobiorcy oraz uzyskania uwierzytelnionego dostępu do konta Usługobiorcy w serwisie;
  - 5) **Identyfikator (numer Kartoteki Klienta, CIF, alias)** – unikalny numer nadany Usługobiorcy przez Bank, z którym jednoznacznie związane są dane osobowe i adresowe, służący m.in. do identyfikacji

podczas korzystania z kanałów elektronicznych zdefiniowanych zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Alior Banku;

- 6) **Kanały zdalne Alior Banku** – czyli dedykowane jednostki bankowe uprawnione do sprzedaży przez telefon oferty Alior Banku doprowadzające do zawarcia umowy o produkt bankowy oraz ubezpieczeniowy a także jednostki uprawnione do obsługi serwisu telefonicznego dostępnego pod numerem 19 502 lub (+48) 12 370 70 00 lub (+48) 799 608 502;
- 7) **Kantor Walutowy** – platforma internetowa Usługodawcy służąca wymianie walut;
- 8) **kalkulacja składki** – obliczenie wysokości składki za ubezpieczenie na podstawie danych podanych przez Usługobiorcę podczas świadczenia usługi głosowej lub internetowej;
- 9) **konsultant Kanałów zdalnych Alior Banku** – pracownik Usługodawcy bądź pracownik firmy zewnętrznej świadczącej usługi na rzecz Usługodawcy, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, posiadający upoważnienie Usługodawcy do wykonywania czynności agencyjnych na rzecz PZU SA w imieniu Usługodawcy;
- 10) **konto** – indywidualne i autoryzowane konto Usługobiorcy;
- 11) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia stosowane w umowach ubezpieczenia zawieranych za pośrednictwem Internetu lub telefonu, mające zastosowanie do ubezpieczeń oferowanych w serwisie lub za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku;
- 12) **placówka Alior Bank** - lista placówek Usługodawcy dostępna w serwisie lub na stronach internetowych Usługodawcy;
- 13) **serwis** – bankowość internetowa dostępna na stronie internetowej Banku oraz stronie internetowej Kantoru Walutowego, aplikacja mobilna Alior Mobile oraz Kantor Walutowy Alior Bank przeznaczone na urządzenia z systemami iOS i Android, stanowiące część systemu teleinformatycznego;
- 14) **system teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), w tym aplikacja z której korzystają konsultanci Kanałów zdalnych Alior Banku oraz serwis;
- 15) **świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi głosowej, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem publicznej sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
- 16) **usługa głosowa** – telefoniczna obsługa Usługobiorcy świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Usługobiorcy, realizowana przez konsultanta Kanałów zdalnych Alior Banku za pomocą systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- 17) **usługa internetowa** – internetowa obsługa Usługobiorcy świadczona przez Usługodawcę na indywidualne żądanie Usługobiorcy, realizowana za pomocą serwisu lub formularza;
- 18) **Ubezpieczający** - Usługobiorca zawierający umowę ubezpieczenia z PZU SA za pośrednictwem Usługodawcy;
- 19) **umowa ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem Usługodawcy pomiędzy PZU SA a Ubezpieczającym, zgodnie z postanowieniami OWU oraz Regulaminu;
- 20) **Usługobiorca** – osoba (klient indywidualny będący konsumentem lub właściciel, współwłaściciel, wspólnik, reprezentant Firmy – Klienta Biznesowego) korzystająca z usługi głosowej lub usługi internetowej;
- 21) **Usługodawca** – Alior Bank będący dystrybutorem ubezpieczeniowym, czyli agentem ubezpieczeniowym działającym w imieniu PZU SA na podstawie udzielonego pełnomocnictwa udostępnionego dla Usługobiorcy w postaci skanu oryginału zamieszczonego na stronie internetowej Banku w sekcji „przydatne dokumenty/ dokumenty ubezpieczeniowe” oraz stronie internetowej Kantoru Walutowego w sekcji Ubezpieczenia;
- 22) **wniosek ubezpieczeniowy** - wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia złożony przez Usługobiorcę ustnie podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem Kanałów zdalnych Alior Banku lub za pośrednictwem serwisu lub formularza a następnie utrwalony w systemie teleinformatycznym, ustalający warunki umowy ubezpieczenia oraz stanowiący integralną część umowy ubezpieczenia.

## Rozdział 2

### Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną

## **§ 2**

Usługodawca świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

- 1) udostępnia informacje o oferowanych przez PZU SA ubezpieczeniach;
- 2) przeprowadza analizę potrzeb klienta;
- 3) umożliwia wykonanie przez Usługobiorcę kalkulacji składki;
- 4) umożliwia złożenie wniosku ubezpieczeniowego;
- 5) umożliwia zawarcie umowy ubezpieczenia;
- 6) udostępnienia informacje o umowach ubezpieczenia zawartych za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku, formularzy lub przez serwis;
- 7) przyjmuje zamówienia Usługobiorcy na druki lub dokumenty, przyjmuje od Usługobiorcy ustne wnioski i dyspozycje związane z zawartą umową ubezpieczenia;
- 8) na żądanie Usługobiorcy udziela pomocy w korzystaniu z serwisu.

## **Rozdział 3**

**Wymagania niezbędne do korzystania z Kanałów zdalnych Alior Banku, formularzy oraz serwisu.**

### **§ 3**

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku odbywa się za pośrednictwem telefonu, natomiast za pośrednictwem Internetu na formularzu i w serwisie.
2. Warunkiem korzystania przez Usługobiorcę z usług głosowych i internetowych jest:
  - 1) posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów;
  - 2) posiadanie urządzenia z przeglądarką internetową i łączem internetowym umożliwiającym dostęp do formularza lub serwisu;
  - 3) posiadanie konta (dla wniosków procesowanych w serwisie).
3. Połączenie z serwisem odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu SSL, przy czym ze względów bezpieczeństwa Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerywania sesji połączenia z Usługobiorcą po upływie 15 minut od ostatniej czynności wykonanej przez Usługobiorcę.
4. Połączenie z formularzem odbywa się za pomocą protokołu <https://> który jest szyfrowaną wersją protokołu [http](http://).

## **CZĘŚĆ II**

### **Rozdział 4**

**Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

#### **§ 4**

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza, serwisu oraz Kanałów zdalnych Alior Banku, zgodnie z Regulaminem.
2. Usługobiorca ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego i internetowego, określonego przez operatora sieci telekomunikacyjnej.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku oraz Kantoru Walutowego. W przypadku usługi internetowej Usługobiorca może go swobodnie odczytać, wydrukować lub zapisać jego wersję elektroniczną na własnym komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
5. Rozpoczęcie rozmowy z konsultantem Kanałów zdalnych Alior Banku lub rozpoczęcie korzystania z formularza lub serwisu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem z Usługodawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
6. Umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną jest zawierana także w przypadku, kiedy Usługobiorca zgłosił do Usługodawcy wniosek o przekazanie informacji lub dokumentów na wskazany adres poczty elektronicznej. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą otrzymania przez Usługobiorcę wiadomości e-mail.

7. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć połączenie za pośrednictwem Kanałów zdalnych lub korzystanie z serwisu lub korzystanie z formularza. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu lub formularza Kanałów zdalnych Alior Banku rozwiązuje się z chwilą zakończenia przez Usługobiorcę korzystania z serwisu, formularza lub połączenia telefonicznego z Infolinią Alior Banku – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
8. Usługobiorca zobowiązany jest stosować się do zaleceń Usługodawcy w zakresie zasad bezpieczeństwa w trakcie korzystania z usług i chronić z należytą starannością dane wykorzystywane do logowania w serwisie i nieudostępniania ich osobom nieupoważnionym.
9. W przypadku, gdy Usługobiorca utracił lub zapomniał numer identyfikatora lub hasło, Usługodawca zapewnia możliwość ich odzyskania poprzez serwis lub za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku
10. Świadczenie usług głosowych i internetowych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
11. Usługobiorca zobowiązuje się do niepodejmowania podczas rozmowy z konsultantem Kanałów zdalnych Alior Banku lub za pośrednictwem Internetu działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd, lub wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w serwisie.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji konsultantowi Kanałów zdalnych Alior Banku lub za pośrednictwem Internetu, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z formularza serwisu i Kanałów zdalnych Alior Banku drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami Regulaminu.

## **Rozdział 5**

### **Kalkulacja składki oraz zawarcie umowy ubezpieczenia**

#### **§ 5**

1. Kalkulację składki dla Usługobiorcy można przygotować anonimowo (nie dotyczy Ubezpieczenia NNW oraz Opieki Zdrowotnej dla Klientów Biznesowych Alior Banku S.A.) lub na podstawie podanych przez niego danych wymaganych do zawarcia umowy ubezpieczenia na podstawie OWU aktualnie dostępnych w serwisie lub na stronie internetowej Banku lub Kantoru Walutowego
2. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Podając dane osób trzecich Usługobiorca oświadcza, że poinformował te osoby o tym fakcie i osoby te wyraziły zgodę na podanie ich danych, chyba że wiedza i zgoda taka nie są wymagane przepisami prawa.
3. Kalkulacja składki odbywa się na podstawie danych przekazanych przez Usługobiorcę konsultantowi Kanałów zdalnych Alior Banku albo podczas korzystania z usługi internetowej.
4. Kalkulacja składki nie stanowi oferty w rozumieniu prawa cywilnego. Kwota wyliczonej składki może ulec zmianie, stosownie do zmian OWU, taryfy składek lub zmiany danych wprowadzanych przez Usługobiorcę od momentu zapisania kalkulacji do dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.
5. Po dokonaniu kalkulacji składki może zostać złożony wniosek ubezpieczeniowy. Informacja o przejściu z etapu kalkulacji do złożenia wniosku jest przekazywana Usługobiorcy przez konsultanta Kanałów zdalnych Alior Banku albo podczas korzystania z usługi internetowej.
6. Dane niezbędne do złożenia wniosku oraz zawarcia umowy ubezpieczenia podawane są przez Usługobiorcę konsultantowi Kanałów zdalnych Alior Banku albo podczas korzystania z usługi internetowej.
7. Jeżeli Ubezpieczający podał do wiadomości Usługodawcy nieprawdziwe dane mające wpływ na wysokość składki, zobowiązany jest do dopłaty składki wynikającej z różnicy pomiędzy składką, jaka należałaby się PZU SA, gdyby podano dane prawdziwe a składką przyjętą w umowie ubezpieczenia.
8. W celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem formularza lub serwisu, jak również w celu korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku, w zależności od rodzaju zawieranej umowy ubezpieczenia, wymagane jest podanie niżej wymienionych danych:
  - 1) w przypadku Klientów Indywidualnych:

- a) imię i nazwisko;
  - b) numer PESEL;
  - c) adres zamieszkania;
  - d) numer telefonu komórkowego;
  - e) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres / zamieszkania;
  - f) adres poczty elektronicznej (e-mail).
- 2) w przypadku Klientów Biznesowych:
- a) nazwa firmy;
  - b) numer telefonu komórkowego;
  - c) adres poczty elektronicznej (e-mail);
  - d) dane osobowe osób zgłaszanych do objęcia ubezpieczeniem: imię i nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania oraz dane jw. opiekuna prawnego (w przypadku gdy osoba zgłaszana do objęcia ubezpieczeniem jest niepełnoletnia).

W przypadku korzystania z usługi umożliwiającej zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu, wymagane jest posiadanie konta.

9. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych, o których mowa w ust. 6.

## § 6

1. Obowiązki po stronie Usługodawcy niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu albo Kanałów zdalnych Alior Banku:
  - 1) przeprowadzenie analizy potrzeb klienta;
  - 2) dostarczenie przed zawarciem umowy ubezpieczenia Informacji agenta ubezpieczeniowego, OWU, Regulaminu, Informacji Administratora danych osobowych, Dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym na zasadach określonych w ust. 6, oraz udostępnienie wymienionych dokumentów na stronach internetowych Banku oraz Kantoru Walutowego;
  - 3) dokonanie kalkulacji składki;
  - 4) uzyskania potwierdzenia od Usługobiorcy, że dokumenty wymienione w ust. 1 pkt 1 zostały mu dostarczone oraz akceptuje on ich treść;
  - 5) złożenia wniosku i przyjęcia go przez Usługodawcę;
  - 6) opłaceniu składki lub jej pierwszej raty, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Odpowiedzialność PZU SA rozpoczyna się po zapłaceniu składki lub jej pierwszej raty w terminie i na zasadach określonych w umowie ubezpieczenia.
3. Składka za umowę ubezpieczenia zawartą za pośrednictwem formularza, serwisu albo Kanałów zdalnych Alior Banku, może być zapłacona w innym terminie niż podczas zawarcia umowy ubezpieczenia, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku umowy ubezpieczenia PZU Pomoc w Podróży, dostępnego w serwisie Kantoru Walutowego, zawarcie umowy jw. następuje z chwilą zapłaty składki ubezpieczeniowej.
5. Umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem formularza, serwisu i Kanałów zdalnych Alior Banku może być zawarta na własny rachunek Ubezpieczającego (tzn. Ubezpieczający musi być jednocześnie Ubezpieczonym) albo na rzecz osób trzecich będących Ubezpieczonymi, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Po zawarciu umowy ubezpieczenia Ubezpieczającemu wysyłane są:
  - 1) w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem serwisu – polisa razem z Informacją Administratora danych osobowych, OWU, Dokumentem zawierającym informacje o produkcie ubezpieczeniowym, Regulaminem, na wskazany w serwisie adres e-mail Usługobiorcy;
  - 2) w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku – polisa razem z Informacją Administratora danych osobowych, OWU, Dokumentem zawierającym informacje o produkcie, na wskazany podczas rozmowy telefonicznej adres e-mail;
  - 3) w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia PZU Wojażer (oferta ubezpieczenia PZU Wojażer nie dotyczy usługobiorcy będącego właścicielem, współwłaścicielem, współnikiem, reprezentantem firmy – klienta biznesowego) za pośrednictwem serwisu - polisa, OWU, Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz Informacja Administratora danych osobowych, na wskazany w serwisie adres e-mail Usługobiorcy.

## **CZĘŚĆ III**

### **Rozdział 6**

#### **Zmiana (aktualizacja) danych**

##### **§ 7**

1. Ubezpieczający, który zawarł umowę ubezpieczenia za pośrednictwem formularza, serwisu albo Kanałów zdalnych Alior Banku, zobowiązany jest zgłosić zmiany na polisie oraz zmiany danych osobowych (dotyczy Klienta Indywidualnego, jednoosobowych działalności gospodarczych, spółek osobowych) w placówce Alior Bank lub jednostce PZU.
2. Ubezpieczający, który zawarł umowę ubezpieczenia PZU Wojażer za pośrednictwem serwisu zobowiązany jest zgłosić zmiany na polisie, oraz zmiany danych osobowych bezpośrednio do PZU SA, z zastrzeżeniem § 6 ust. 6 pkt 3.
3. Informacje dotyczące sposobu dokonywania zmian w umowie ubezpieczenia udzielane są za pośrednictwem Kanałów zdalnych Alior Banku.

### **Rozdział 7**

#### **Ochrona danych osobowych**

##### **§ 8**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy uzyskiwanych przy świadczeniu usług, o których mowa w § 2 jest Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. PZU SA powierzył przetwarzanie danych osobowych Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Łopuszańskiej 38D, 02-232 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000305178, o kapitale zakładowym 1 305 539 910 zł wpłaconym w całości.
3. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego wynikającego z umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem czynności związanych z obsługą zawartej przez Usługobiorcę umowy ubezpieczenia.
4. Dane osobowe przetwarzane będą zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm), rozporządzeniem 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) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2018, poz. 1000).
5. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy ubezpieczenia. Usługobiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
6. Podanie danych osobowych wskazanych w § 5 ust. 8 Regulaminu, jest niezbędne do świadczenia usług wymienionych w § 2 pkt 3-6 Regulaminu, ze względu na ich rodzaj.
7. W przypadku niedostępności przez Usługobiorcę danych, o których mowa w § 5 ust. 8 Regulaminu, Usługodawca odmówi świadczenia usług, o których mowa w § 2 pkt 3-6 Regulaminu.
8. Przesyłanie danych osobowych w systemie teleinformatycznym oraz proces autoryzacji odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu SSL lub protokołu https://.
9. Oferty PZU SA, komunikaty promocyjne PZU SA i informacyjne PZU SA mogą być przesyłane drogą elektroniczną przez Usługodawcę tym Usługobiorcom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie takich informacji, w szczególności udostępnili identyfikujący ich adres elektroniczny, oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.

10. Usługobiorca może wycofać zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
11. Wycofanie zgody, o której mowa w ust. 10, powinno zostać złożone na piśmie i przesłane na adres: PZU SA, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa.

## **Rozdział 8**

### **Postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 9**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji tj. skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę w imieniu PZU SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na stronie internetowej PZU SA;
  - 2) pisemnej – osobiście albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
  - 3) pisemnej – wysłana na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
  - 4) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce, o której mowa w ust. 2.
4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
7. Usługobiorcy przysługuje również prawo złożenia reklamacji do Alior Bank SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną. Reklamację można złożyć:
  - 1) bezpośrednio w dowolnej Placówce Banku,
  - 2) telefonicznie w Contact Center,
  - 3) poprzez bankowość internetową (po zalogowaniu) - w przypadku Usługobiorców indywidualnych;
  - 4) listownie – na adres korespondencyjny Banku,
  - 5) na adres doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia): AE:PL-18375-10021-DTBRC-21.
8. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie nie później niż w terminie 30 dni, od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Usługobiorca zostanie poinformowany.
9. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie papierowej (na piśmie), a dodatkowo o odpowiedzi Usługobiorca może zostać poinformowany:
  - 1) poprzez bankowość internetową (po zalogowaniu) - w przypadku Usługobiorców indywidualnych;
  - 2) poprzez SMS.
  - 3) na adres poczty elektronicznej (w przypadku Usługobiorców indywidualnych, którzy podali do wiadomości banku adres e-mail i posiadają aktywną bankowość internetową lub mobilną).

10. Usługobiorca (klient indywidualny) niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji uprawniony jest do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Bankiem:
- 1) do Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu (szczegółowe informacje o Bankowym Arbitrażu Konsumenckim dostępne są na stronie internetowej Banku, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa UOKiK oraz na stronie internetowej Związku Banków Polskich);
  - 2) do Rzecznika Finansowego – w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązywania sporu (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Finansowego).

## **Postanowienia końcowe**

### **§ 10**

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w serwisie, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
3. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez jego umieszczenie w serwisie. Korzystanie przez Usługobiorcę z serwisu po dokonaniu zmian w Regulaminie oznacza ich akceptację.
4. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie ma prawo polskie.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 1 lipca 2024 roku.