

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie S.A. w zakresie zgłaszania szkód i roszczeń za pośrednictwem Serwisów: [roszczenia-santander.allianz.pl](http://roszczenia-santander.allianz.pl), [ubezpieczenia.santander.allianz.pl](http://ubezpieczenia.santander.allianz.pl), [locum-santander.allianz.pl](http://locum-santander.allianz.pl) i [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl)**

## **§ 1. Definicje**

Ileokroć w niniejszym Regulaminie używa się wymienionych poniżej terminów, oznaczają one w odpowiednim przypadku i liczbie co następuje.

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez spółki Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. w zakresie zgłaszania szkód i roszczeń za pośrednictwem Serwisów: [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl), [roszczenia-santander.allianz.pl](http://roszczenia-santander.allianz.pl), [locum-santander.allianz.pl](http://locum-santander.allianz.pl) oraz [ubezpieczenia.santander.allianz.pl](http://ubezpieczenia.santander.allianz.pl),
2. **Santander Allianz** – spółki Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna (z siedzibą przy ul. Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa) oraz Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna (z siedzibą przy ul. Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa),
3. **Serwis** – system stron WWW udostępnionych na serwerze internetowym pod adresami: [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl), [roszczenia-santander.allianz.pl](http://roszczenia-santander.allianz.pl), [locum-santander.allianz.pl](http://locum-santander.allianz.pl) oraz [ubezpieczenia.santander.allianz.pl](http://ubezpieczenia.santander.allianz.pl), stanowiących zbiorów dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami. Serwis jest przeznaczony między innymi do zgłaszania szkód i roszczeń,
4. **Cookie** – plik tekstowy, w którym serwer Serwisu zapisuje informacje na dysku twardym komputera, z którego korzysta Użytkownik. Serwer Serwisu może odczytać informacje zapisane w plikach Cookies przy ponownym połączeniu się z tego samego komputera, lecz mogą być one odczytane również przez inne serwery lub innych użytkowników internetu,
5. **Użytkownik** – każda osoba, która korzysta z Serwisu, w tym z procesu zgłaszania szkód i roszczeń,
6. **Ubezpieczający** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, lecz posiadająca zdolność prawną, która zawiera Umowę ubezpieczenia z Santander Allianz,
7. **Ubezpieczony** – każda ze wskazanych w polisie osób fizycznych, na rachunek której jest zawierana Umowa ubezpieczenia. Ubezpieczający i Ubezpieczony mogą być tą samą osobą, gdy Ubezpieczający zawiera Umowę ubezpieczenia na własny rachunek,
8. **Ubezpieczyciel** – Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna i Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna,
9. **Uposażony** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej uprawniona do świadczenia ubezpieczeniowego z tytułu zdarzenia ubezpieczeniowego: śmierć Ubezpieczonego, śmierć Ubezpieczonego w następstwie nieszczęśliwego wypadku;
10. **Reklamacja** – wystąpienie (w tym skarga i zażalenie) skierowane do Ubezpieczyciela przez Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uposażonego lub innego uprawnionego z Umowy ubezpieczenia oraz Użytkownika, w którym zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Ubezpieczyciela,

11. **Centrum Obsługi Klienta** – telefoniczne Centrum Obsługi Klienta Santander Allianz, dostępne pod numerem telefonu 801 888 188 lub (+48) 22 557 44 71,
12. **Usługi** – usługi określone w § 4. Regulaminu,
13. **Zgłaszający** – osoba zgłaszająca szkodę lub roszczenie za pośrednictwem Serwisu.

## **§ 2. Postanowienia ogólne i odpowiedzialność**

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 tekst jednolity), Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4b (dalej „Santander Allianz”), oraz Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4b (dalej „Santander Allianz”), ustalają niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zgłaszania szkód i roszczeń za pośrednictwem Serwisu internetowego [roszczenia-santander.allianz.pl](http://roszczenia-santander.allianz.pl), [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl), [locum-santander.allianz.pl](http://locum-santander.allianz.pl) oraz [ubezpieczenia.santander.allianz.pl](http://ubezpieczenia.santander.allianz.pl). Regulamin dotyczy szkód i roszczeń, których przedmiotem są ubezpieczenia:
  - życia i zdrowia,
  - domów i mieszkań,
  - utraty lub niezdolności do pracy,
  - podróży i kart,
  - mienia firmowego.
2. Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności warunki zgłaszania szkód i roszczeń, świadczenie takich usług, oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Świadczenie usług drogą elektroniczną oznacza wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 tekst jednolity).
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r. poz. 359 tekst jednolity ze zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 tekst jednolity), ustawy z dnia 5 lipca 2002 roku o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym (Dz.U. z 2015 roku, poz. 1341 tekst jednolity), ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1170 ), ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 tekst jednolity), Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L119/1) oraz innych stosownych aktów prawnych.
4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl), [roszczenia-santander.allianz.pl](http://roszczenia-santander.allianz.pl), [locum-santander.allianz.pl](http://locum-santander.allianz.pl) oraz [ubezpieczenia.santander.allianz.pl](http://ubezpieczenia.santander.allianz.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.
6. Korzystanie z Serwisu przez Użytkownika jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią niniejszego

Regulaminu i pełną akceptacją jego postanowień oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu lub procesu zgłoszenia szkód i roszczeń, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

7. Za wszelkie skutki, które wynikły z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu lub pojawiły się w procesie zgłaszania szkód i roszczeń przez Użytkownika, w szczególności w wyniku podania przez Użytkownika błędnych, nieprawdziwych danych lub treści o charakterze bezprawnym, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik. Santander Allianz nie ponoszą odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu Serwisu lub w procesie zgłoszenia szkód i roszczeń bez ich wiedzy i zgody.
8. Santander Allianz mają prawo zablokować dostęp do Serwisu oraz do procesu zgłaszania szkód i roszczeń w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkownika. Santander Allianz nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Serwisu oraz do procesu zgłaszania szkód i roszczeń, o którym mowa powyżej.
9. Santander Allianz nie ponoszą odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu oraz z procesu zgłaszania szkód i roszczeń w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
10. Językiem stosowanym w relacjach, których dotyczy niniejszy Regulamin, jest język polski.

### **§ 3. Podmiot świadczący usługi przez internet**

1. Usługi są świadczone przez spółki Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., będące zakładami ubezpieczeń w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1170).
2. Dane identyfikacyjne spółek:
  - Santander Allianz: Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawa Wydział XII Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000310719, kapitał zakładowy 27 000 000 złotych opłacony w całości, NIP 2090001167,
  - Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4b, 00-189 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawa Wydział XII Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000310692, kapitał zakładowy 24 250 000 złotych opłacony w całości, NIP 2090001173.

### **§ 4. Usługi**

Santander Allianz na zasadach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1170) zawierają Umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu [roszczenia-santander.allianz.pl](http://roszczenia-santander.allianz.pl), [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl), [locum-santander.allianz.pl](http://locum-santander.allianz.pl) oraz [ubezpieczenia.santander.allianz.pl](http://ubezpieczenia.santander.allianz.pl).

### **§ 5. Warunki techniczne świadczenia Usług**

1. W celu prawidłowego korzystania z Usług, Użytkownik zobowiązany jest dysponować sprzętem i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymagania:

- przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie urządzenia stron internetowych [www.santander.allianz.pl](http://www.santander.allianz.pl), [roszczenia-santander.allianz.pl](http://roszczenia-santander.allianz.pl), [locum-santander.allianz.pl](http://locum-santander.allianz.pl) oraz [ubezpieczenia.santander.allianz.pl](http://ubezpieczenia.santander.allianz.pl). Przeglądarka powinna być uaktualniona do najnowszej wersji, zalecane jest korzystanie z najpopularniejszych przeglądarek typu Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, które umożliwiają korzystanie z JavaScriptu, Cookies oraz SSL,
  - włączona opcja akceptowania plików Cookies w przeglądarce internetowej,
  - włączona obsługa Java Script.
  - oprogramowanie, które obsługuje archiwa ZIP oraz pliki PDF.
2. Działania plików Cookies opisane są na stronie: <https://cookiepedia.co.uk/giving-consent-to-cookies> oraz w „Polityce prywatności”.
  3. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych określonych w ust. 1, Santander Allianz nie gwarantują prawidłowości funkcjonowania Serwisu i zastrzegają, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych Usług.
  4. Użytkownik jest również zobowiązany posiadać konto poczty elektronicznej, którego wskazanie w procesie zgłaszania szkód i roszczeń.
  5. Ze względów bezpieczeństwa Santander Allianz zastrzegają sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 15 minut od chwili dokonania przez Użytkownika ostatniej czynności.
  6. Dane przesyłane przy użyciu Serwisu są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Transport Layer Security (TLS) 1.2.

## **§ 6. Serwis**

1. W ramach Serwisu Santander Allianz oferują Użytkownikowi:
  - dostęp do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, Dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym, Informacji dodatkowych, Regulaminu oraz możliwość pobrania ich w formacie umożliwiającym zapisanie i odtwarzanie na urządzeniu Użytkownika oraz wydrukowanie,
  - zgłoszenie szkody lub roszczenia, przy czym Użytkownik może rozpocząć i zakończyć korzystanie z Serwisu w każdej chwili,
  - po zapisaniu i przesłaniu do Santander Allianz zgłoszenia szkody lub roszczenia Użytkownik może zgłosić zmianę lub korektę danych drogą elektroniczną lub, jeżeli to konieczne, kontaktując się z Centrum Obsługi Klienta.
2. Przed zgłoszeniem szkody lub roszczenia za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu, dostępnego dla Użytkownika w Serwisie, i zaakceptować jego treść.
3. Do zgłoszenia szkody lub roszczenia dochodzi po spełnieniu wszystkich wymaganych warunków opisanych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, w tym złożenia oświadczeń wymaganych w procesie.
4. W przypadku zgłoszenia szkody lub roszczenia za pośrednictwem Serwisu, niezwłocznie po zgłoszeniu zgodnie z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, drogą elektroniczną na adres Użytkownika będącego Zgłaszającym, wysyłana jest informacja potwierdzająca przyjęcie zgłoszenia szkody lub roszczenia.
5. Użytkownik jest wyłącznie odpowiedzialny za skutki wynikłe z nieprawidłowego lub niewłaściwego wypełnienia wniosku o zawarcie Umowy ubezpieczenia, a w szczególności za skutki wynikłe z podania nieaktualnych, nieprawdziwych, niekompletnych, błędnych lub wprowadzających w błąd danych.

## § 7. Ochrona danych osobowych

1. Ubezpieczyciel jest administratorem danych osobowych, które mogą być przetwarzane w celu:
  - wykonania Umowy ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania może być niezbędność przetwarzania danych do wykonywania Umowy ubezpieczenia, przepis prawa lub zgoda Ubezpieczającego,
  - wysyłki drogą elektroniczną informacji, oświadczeń i korespondencji dotyczących zawartych umów ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych może być zgoda Ubezpieczającego, Ubezpieczonego lub przepis prawa,
  - w celach analitycznych – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela,
  - dochodzenia roszczeń związanych z zawartą Umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela,
  - podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela,
  - wypełnienia obowiązków prawnych związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – w odniesieniu do umów ubezpieczenia zawartych z Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.,
  - wypełnienia obowiązków prawnych związanych z raportowaniem FATCA1, CRS2 – w odniesieniu do umów ubezpieczenia zawartych z Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.,
  - wykonania innych obowiązków prawnych ciężących na Ubezpieczycielu – podstawą prawną przetwarzania jest przepis prawa.
2. Zgłoszenie szkody lub roszczenia wymaga podania określonych danych osobowych.
3. Dane osobowe pozyskiwane są za pośrednictwem formularza zgłoszenia szkody lub roszczenia. Dane osobowe mogą zostać także pozyskane od innych ubezpieczycieli, podmiotów świadczących usługi lecznicze, Narodowego Funduszu Zdrowia lub podmiotu go zastępującego, organów administracji publicznej oraz innych podmiotów upoważnionych do przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody lub przepisu prawa.
4. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności na podstawie ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, dane osobowe mogą zostać przekazane następującym odbiorcom danych: innym ubezpieczycielom i reasekuratorom, w zakresie i celu wynikającym z zawartej Umowy ubezpieczenia oraz innym instytucjom ustawowo upoważnionym do dostępu do danych w zakresie i celu określonym w przepisach prawa. Ponadto dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Ubezpieczyciela, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Ubezpieczycielem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Ubezpieczyciela. Kategorię podmiotów, którym powierzono do przetwarzania dane osobowe wskazano w „Polityce prywatności” na stronie internetowej Ubezpieczyciela.
5. Ubezpieczyciel informuje o prawie dostępu do danych oraz prawie żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. Ubezpieczyciel informuje o prawie wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Ubezpieczyciela. W szczególności Ubezpieczyciel informuje o prawie sprzeciwu wobec przetwarzania na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania klientów.

Ubezpieczyciel informuje również o prawie do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Ubezpieczyciela danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.

6. W sytuacji, w której przetwarzanie danych osobowych wymaga zgody, w dowolnym momencie Ubezpieczający może wycofać udzieloną zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, decyzje mogą być podejmowane w sposób zautomatyzowany. w sytuacji pozyskania zgody Ubezpieczającego, istnienia przepisu prawa pozwalającego na taką formę przetwarzania danych osobowych lub gdy jest to niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia.
8. Dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu Umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących Umowy ubezpieczenia.
9. Ubezpieczyciel wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez adres email: [inspektordanych@santander.allianz.pl](mailto:inspektordanych@santander.allianz.pl) lub pisemnie na adres Ubezpieczyciela. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Użytkownik ma w każdej chwili prawo do uzyskania informacji o treści i zakresie przetwarzania swoich danych oraz prawo ich poprawiania poprzez kontakt z Centrum Obsługi Klienta.
10. Ubezpieczyciel informuje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.
11. Dane osobowe przetwarzane są na terenie Unii Europejskiej. Operacje przetwarzania Danych Osobowych z udziałem podmiotu mającego siedzibę poza terenem Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) następować będą w zgodzie z zasadami wynikającymi z Rozdziału V RODO, w tym poprzez zawarcie z takim podmiotem stosownych klauzul umownych zapewniających bezpieczeństwo danych (standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych) lub na podstawie wiążących reguł korporacyjnych zatwierdzonych przez właściwy organ nadzoru, bądź w oparciu o właściwą decyzję Komisji Europejskiej o uznaniu danego kraju, w którym siedzibę ma taki podmiot, za zapewniający odpowiedni poziom zabezpieczenia danych osobowych.

#### **§ 8. Ochrona praw własności intelektualnej**

1. Serwis zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej, w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony.
2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszystkich treści, które są prezentowane w Serwisie, wyłącznie do własnego użytku.
3. Santander Allianz zastrzegają sobie prawo do zmiany zawartości Serwisu w dowolnym momencie.

#### **§ 9. Koszty związane ze zgłaszaniem szkód i roszczeń i korzystaniem z Usług**

Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych ze zgłoszeniem szkód i roszczeń za pośrednictwem Serwisu. Koszty korzystania przez Użytkowników z Serwisu i przesyłania dokumentów związanych ze zgłaszaniem szkód i roszczeń pokrywają Santander Allianz.

## § 10. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje są rozpatrywane przez zarząd Ubezpieczyciela lub osoby upoważnione przez Ubezpieczyciela.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - w formie pisemnej – osobiście u Ubezpieczyciela, agentów Ubezpieczyciela, w tym w Banku albo przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe, na adres Ubezpieczyciela,
  - ustnie – telefonicznie dzwoniąc pod numer 801 888 188 lub (+48) 22 557 44 71 (opłata za połączenie według taryfy danego operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty u Ubezpieczyciela, agentów Ubezpieczyciela, w tym w Banku Santander Bank Polska S.A.,
  - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: [obsługa.klienta@santander.allianz.pl](mailto:obsługa.klienta@santander.allianz.pl).
3. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie po ich otrzymaniu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Ubezpieczyciel w informacji przekazywanej osobie zgłaszającej Reklamację określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, która nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. O sposobie rozpatrzenia Reklamacji zawiadamia się osobę, która ją zgłosiła w terminie, o którym mowa w ust. 3 w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź tą można dostarczyć pocztą elektroniczną na wniosek składającego Reklamację.
5. Zgłaszający Reklamację jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Ubezpieczyciela w przedmiocie Reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1-4.
6. Zgłaszającemu Reklamację w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich między Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub uprawnionym z Umowy ubezpieczenia, na wniosek złożony przez tę osobę. Szczegółowe informacje dostępne są na stronie: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

## § 11. Postanowienia końcowe

1. Santander Allianz zastrzegają sobie prawo do zmiany Regulaminu. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu. Korzystanie z Serwisu przez Użytkownika po wprowadzeniu zmian jest równoznaczne z ich akceptacją.
2. Santander Allianz jako członkowie Polskiej Izby Ubezpieczeń zobowiązały się do przestrzegania „Zasad etyki w działalności ubezpieczeniowej”, uchwalonych w dniu 17 grudnia 1998 roku przez Zwyczajne Zebranie Przedstawicieli PIU oraz "[Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych](#)", przyjętych uchwałą Walnego Zgromadzenia PIU.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 21 stycznia 2023 roku.