



Regulamin świadczenia usług pośrednictwa drogą elektroniczną

Obowiązuje od 13 lutego 2026 r.

§ 1

Postanowienia ogólne, czyli o czym jest ten regulamin

1. Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną jest ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS0000005459, o kapitale zakładowym w kwocie 130 100 000,00 zł wpłaconym w całości, NIP 634-013-54-75.
Jesteśmy wpisani do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem 11171261/A.
2. Świadczymy usługi działając jako agent ubezpieczeniowy:
 - 1) TU Allianz Życie Polska S.A. z siedzibą w Warszawie 00-189, ul. Inflancka 4b, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000002561, o kapitale zakładowym zarejestrowanym w wysokości 95 480 000 zł i wpłaconym w wysokości 87 267 500 zł, NIP: 526-020-99-75, zwanym dalej Allianz Życie oraz
 - 2) TUiR Allianz Polska S.A. z siedzibą w Warszawie 00-189, ul. Inflancka 4b, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028261, o kapitale zakładowym zarejestrowanym i opłaconym w wysokości 457 110 000 zł, NIP: 525-156-50-15, zwanym dalej Allianz.
3. Ten Regulamin, wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną wraz z późn. zm., określa:
 - 1) rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą strony www.ing.pl lub w bankowości internetowej,
 - 2) warunki, na podstawie których świadczymy usługi drogą elektroniczną - w tym, jakie są wymagania techniczne i zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym przez usługobiorcę,
 - 3) warunki, na jakich jest zawierana i rozwiązywana umowa ubezpieczenia przez stronę www.ing.pl lub bankowość internetową,
 - 4) zasady, jak rozpatrujemy reklamacje oraz jak Allianz, Allianz Życie rozpatrują reklamacje,
4. Prawem właściwym dla stosowania tego Regulaminu jest prawo polskie, a w szczególności następujące ustawy:
 - 1) Ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. wraz z późn. zm.,
 - 2) Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta wraz z późn. zm.,
 - 3) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zwana dalej Ustawą o świadczeniu usług wraz z późn. zm.,
 - 4) Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zwana dalej ustawą ubezpieczeniową wraz z późn. zm.,
 - 5) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej wraz z późn. zm.,
 - 6) Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń wraz z późn. zm.,
 - 7) Rozporządzenie 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) („RODO”).
5. Regulamin udostępniamy na stronie internetowej www.ing.pl lub w bankowości internetowej. Możesz go pobrać utrwalić, odtwarzać i wydrukować.
6. Regulamin stosowany jest do umów ubezpieczenia zawieranych przez Allianz oraz Allianz Życie za naszym pośrednictwem drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie tych ubezpieczeń, które proponowane są za pomocą strony www.ing.pl lub w bankowości internetowej.

§ 2

Definicje – czyli co oznaczają pojęcia, których używamy w Regulaminie

Niektóre pojęcia użyte w tym Regulaminie mają specjalne znaczenie. Poniżej przedstawiamy ich objaśnienia:

1. **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia oferowanego przez TU Allianz Życie Polska S.A., TUIR Allianz Polska S.A.
2. **Regulamin** – ten „Regulamin świadczenia usług pośrednictwa drogą elektroniczną”.
3. **Regulamin systemu bankowości internetowej** – to Regulamin świadczenia usług systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.
4. **Komunikat** – to Komunikat dla użytkowników Systemu bankowości internetowej.
5. **System bankowości internetowej, bankowość internetowa, System** – nazwy handlowe oznaczające usługę bankowości elektronicznej. System bankowości internetowej przeznaczony jest wyłącznie dla jego użytkowników i dostępny przez urządzenie z przeglądarką internetową i łączy internetowe lub aplikację mobilną. Może on występować w różnych wersjach, które mogą mieć różne nazwy handlowe, np.: „Moje ING” lub inne. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami, wersje Systemu mogą się różnić wymogami technicznymi;
6. **Świadczenie usługi 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 nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
7. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana za pośrednictwem usługodawcy pomiędzy TU Allianz Życie Polska S.A., TUIR Allianz Polska S.A., a Usługobiorcą zgodnie z OWU oraz Regulaminem;
8. **Usługa internetowa** – funkcjonalność serwisu internetowego, dzięki której Usługobiorca może zapoznać się z ofertą TU Allianz Życie Polska S.A., TUIR Allianz Polska S.A., złożyć wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia, zawrzeć Umowę ubezpieczenia i otrzymać dokumenty, które potwierdzają jej zawarcie, odstąpić od Umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć.
9. **Usługobiorca, czyli Ty** – osoba, która korzysta z usługi internetowej;
10. **Usługodawca, czyli my** – ING Bank Śląski S.A. działający jako agent ubezpieczeniowy TU Allianz Życie Polska S.A., TUIR Allianz Polska S.A.
11. **Strona internetowa banku** – to strona internetowa: www.ing.pl
12. **Infolinia banku** – linia telefoniczna przeznaczona do udzielania informacji, prowadzenia akcji marketingowych, sprzedaży i obsługi wybranych produktów i usług bankowych, a także ofert handlowych innych podmiotów, których usługi lub produkty są oferowane przez nas lub są związane z naszą działalnością. Wykaz czynności realizowanych na infolinii jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w placówkach bankowych oraz na naszej stronie internetowej;
13. **Elektroniczny formularz odstąpienia lub rozwiązania Umowy ubezpieczenia** – to proces w Systemie bankowości internetowej, z którego możesz skorzystać w celu rezygnacji z ubezpieczenia w zależności od rodzaju ubezpieczenia.

§ 3

Jakie rodzaje usług świadczymy drogą elektroniczną

Jakie usługi świadczymy i co możesz zrobić drogą elektroniczną:

1. zbieramy informacje, aby zbadać Twoje wymagania i potrzeby żeby sprawdzić, czy proponowane ubezpieczenie jest dla Ciebie odpowiednie.
2. udostępniamy propozycję ubezpieczenia odpowiednią do Twoich wymagań i potrzeb,
3. możesz złożyć wniosek o zawarcie Umowy ubezpieczenia,
4. możesz zawrzeć Umowę ubezpieczenia,
5. przekazujemy Ci na trwałym nośniku dokumenty wymagane przepisami prawa,

6. udostępniamy informację o umowach ubezpieczenia zawartych przez naszą stronę internetową oraz w bankowości internetowej,
7. możesz odstąpić od Umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć.

§ 4

Jakie są wymagania techniczne

Wymagania techniczne, które są potrzebne, aby korzystać z Systemu bankowości internetowej, opisujemy w Komunikacie Systemu bankowości internetowej. Komunikat znajdziesz na stronie internetowej banku www.ing.pl

§ 5

Na jakich zasadach świadczymy usługi drogą elektroniczną

1. Świadczymy usługi przez internet za pomocą Strony internetowej lub Systemu bankowości Internetowej - zgodnie z Regulaminem.
2. Ponosisz wyłącznie koszt połączenia internetowego (określa operator Twojej sieci).
3. Zapoznaj się z treścią Regulaminu. Kiedy zaczniesz korzystać z Systemu bankowości Internetowej, to równocześnie akceptujesz Regulamin i zawierasz umowę o świadczenie usług przez internet. Nie wymaga to odrębnej umowy.
4. Możesz w każdej chwili przestać korzystać z Systemu bankowości internetowej zgodnie z zapisami Regulaminu świadczenia usług systemu bankowości internetowej ING Banku Śląskiego S.A.
5. Świadczenie usług głosowych i internetowych jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
6. Nie możesz podejmować bezprawnych, obraźliwych działań, które mogą wprowadzać w błąd, wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Usłudze internetowej lub w Systemie bankowości internetowej.
7. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli podasz nieprawdziwe, nieprawidłowe, niekompletne informacje konsultantowi Infolinii banku lub przez System bankowości Internetowej. Szczególnie jeśli podasz dane osób trzecich – bez ich zgody lub wiedzy.
8. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeśli korzystasz z Systemu bankowości Internetowej i infolinii banku przez internet -w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa i Regulaminem.

§ 6

Jak możesz zawrzeć i rozwiązać Umowę ubezpieczenia lub od niej odstąpić

1. Na podstawie informacji podanych przez Ciebie przedstawiamy propozycję Umowy ubezpieczenia za pomocą Systemu bankowości Internetowej.
2. Wyliczamy składkę ubezpieczeniową na podstawie wymaganych danych, które podajesz w Systemie bankowości Internetowej w zależności od rodzaju ubezpieczenia.
3. W ramach Systemu bankowości internetowej udostępniamy Ci, jako agent ubezpieczeniowy TU Allianz Życie Polska S.A., TUiR Allianz Polska S.A., elektroniczny formularz, dzięki któremu zawrzesz Umowę ubezpieczenia.
4. Możesz zaakceptować przedstawione warunki i wprowadzić wymagane dane do zawarcia Umowy ubezpieczenia.
5. Masz obowiązek, aby podać nam wymagane dane jeśli chcesz zawrzeć Umowę ubezpieczenia. Ponosisz odpowiedzialność za zgodność danych ze stanem faktycznym. Jeśli podajesz dane osób trzecich, oświadczasz, że zostały one poinformowane o tym fakcie i zgodziły się, aby podać swoje dane, chyba, że ich wiedza i zgoda nie są wymagane przepisami prawa.
6. Aby zawrzeć Umowę ubezpieczenia:

- 1) musimy zbadać i przeanalizować Twoje wymagania i potrzeby, aby przedstawić propozycję zawarcia umowy ubezpieczenia zgodną z Twoimi wymaganiami i potrzebami;
 - 2) zaakceptuj ofertę przedstawioną przez nas;
 - 3) potwierdź, że przed zawarciem umowy przekazaliśmy Ci następujące dokumenty: OWU, Karta Informacyjna, Karta Produktu Ubezpieczeniowego, ten Regulamin, Pełnomocnictwo do zawierania umów ubezpieczenia w imieniu i na rzecz Ubezpieczyciela Allianz. Musisz zaakceptować ich treść. Dokumenty znajdziesz również na stronie internetowej banku;
 - 4) złóż wniosek, który pozwoli Ci zawrzeć Umowę ubezpieczenia;
 - 5) opłacić składkę lub jej pierwszą ratę.
7. W ramach Systemu bankowości internetowej udostępniamy Ci, jako agent ubezpieczeniowy TU Allianz Życie Polska S.A., TUIR Allianz Polska S.A., elektroniczny formularz, dzięki któremu możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia lub ją wypowiedzieć.
8. Masz prawo odstąpić od Umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od dnia poinformowania Cię o jej zawarciu. Wypowiedzieć umowę ubezpieczenia możesz w dowolnym momencie.

§ 7

Jak chronimy Twoje dane osobowe

1. Administratorem Twoich danych osobowych, które pozyskujemy, kiedy świadczymy dla Ciebie usługi – opisane w tym Regulaminie, jest TU Allianz Życie Polska S.A. w Warszawie 00-189, ul. Inflancka 4b, TUIR Allianz Polska S.A. w Warszawie 00-189, ul. Inflancka 4b.
2. TU Allianz Życie Polska S.A., TUIR Allianz Polska S.A. powierzyły (na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych) nam przetwarzanie Twoich danych osobowych.
3. Twoje dane osobowe są przetwarzane, aby móc oferować Ci usługi, zawrzeć lub wypowiedzieć Umowę ubezpieczenia i wykonywać czynności z nią związane.
4. Podajesz swoje dane osobowe dobrowolnie, ale są one niezbędne, abyśmy mogli zawrzeć umowę ubezpieczenia.
5. Masz prawo uzyskać informacje o treści danych, które przetwarzamy, oraz możesz je poprawiać i usuwać – o ile jest to zgodne z przepisami prawa. Możesz również ograniczyć przetwarzanie danych (np. w celach marketingowych) lub je przenosić – przez bok@allianz.pl
6. TU Allianz Życie Polska S.A. TUIR Allianz Polska S.A. mogą przysyłać komunikaty promocyjne i informacyjne drogą elektroniczną tym, którzy zgodzili się na to, aby otrzymywać takie informacje, w szczególności udostępnili swój adres elektroniczny.
7. Dane osobowe przetwarzamy do czasu zakończenia umowy ubezpieczenia i przedawnienia roszczeń, które z niej wynikają, oraz przez okres, który opisują przepisy prawa.
8. Pozostałe informacje wymagane przepisami prawa o danych osobowych, w tym o Inspektorze Ochrony Danych TU Allianz Życie Polska S.A., TUIR Allianz Polska S.A. oraz organie nadzorczym tj. Prezesie Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego można złożyć skargę, zostały podane w odrębnej informacji dotyczącej danych osobowych, która jest dostępna na stronie internetowej www.allianz.pl

§ 8

Jak rozpatrujemy reklamacje

1. Reklamację możesz złożyć w następujący sposób:
 - 1) w postaci elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej (jeśli jesteś jego użytkownikiem),
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, który znajdziesz na naszej stronie internetowej;

- 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerami, które znajdziesz na naszej stronie internetowej (koszt połączenia według stawek operatora),
 - b) osobiście w placówce, która realizuje tę czynność;
- 3) na piśmie:
 - a) przesyłką pocztową na adres, który znajdziesz na naszej stronie internetowej,
 - b) osobiście w placówce, która realizuje tę czynność.
2. Odpowiedź na reklamację prześlemy Tobie na nośniku trwałym, z wykorzystaniem tego samego kanału (za wyjątkiem ustnego złożenia reklamacji) jakim złożyłeś reklamację, chyba że poinformujesz nas, że chcesz ją otrzymać innym kanałem.
3. Rozpatrzymy Twoją reklamację jak najszybciej i odpowiemy na nią maksymalnie w terminie 30 dni. Termin jest liczony od dnia otrzymania przez nas reklamacji. Poinformujemy Cię o tym i podamy okoliczności, które musimy ustalić oraz przyczynę opóźnienia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają nam rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, możemy wydłużyć ten termin, nie może on jednak przekroczyć 60 dni. Termin jest liczony od daty otrzymania przez nas reklamacji.
4. W trakcie postępowania reklamacyjnego możemy zwrócić się do Ciebie o to byś przedstawił dodatkowe wyjaśnienia lub dokumenty. W sprawie reklamacji możemy skontaktować się z Tobą telefonicznie - na numer, który podasz nam do kontaktu.
5. Jeśli nie uznamy reklamacji, możesz złożyć odwołanie.
6. Ewentualne spory, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym.
Wnioski możesz składać do:
 - 1) Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl). Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
 - 2) Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc). Arbiter rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.
7. Możesz również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego).
Niezależnie od powyższych możliwości rozwiązania sporu, masz prawo do złożenia powództwa do sądu właściwego miejscowo według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
8. Reklamacje dotyczące Umowy Ubezpieczenia oraz usług świadczonych przez Towarzystwo możesz również skierować do każdej jednostki obsługującej klientów lub do siedziby Towarzystwa (ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa).
9. Można to zrobić:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów lub w siedzibie Towarzystwa, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe, albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - b) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie internetowej www.allianz.pl lub e-mailem: skargi@allianz.pl albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych:
 - TUiR Allianz Polska S.A.: AE:PL-62864-84315-VDAGC-23,
 - TU Allianz Życie Polska S.A.: AE:PL-73604-64978-TAJBC-22;
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 224 224 224 (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej naszej jednostce obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz.
10. Odpowiedzi na reklamację Allianz udzieli na piśmie:
 - 1) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że wniesiono o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 2) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wnioskowano o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedzi udzielimy:

- a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożono reklamację, albo innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez składającego reklamację, w przypadku, gdy reklamacja została złożona z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - b) na adres składającego reklamację do doręczeń elektronicznych, wpisanych do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem składającego reklamację w przypadku, gdy reklamacja została złożona ustnie.
- 11.** Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później jednak niż 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Ubezpieczyciel określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, przekaże wyjaśnienia dotyczące przyczyny opóźnienia oraz wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
- 12.** W przypadku nieuznania reklamacji przez Allianz masz prawo złożenia odwołania korzystając z tych samych sposobów jak w przypadku złożenia reklamacji.
- 13.** Ewentualne spory, mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla nas do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy (w tym postępowaniu mamy obowiązek uczestniczyć) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (nasz udział w tym postępowaniu wymaga naszej zgody). Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to: www.rf.gov.pl/polubowne. Adres strony internetowej Sądu Polubownego przy KNF to: www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny. Niezależnie od powyższych możliwości rozwiązania sporu, masz prawo do złożenia powództwa do sądu właściwego miejscowo według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

§ 9

Postanowienia końcowe

- 1. System bankowości Internetowej 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. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie.
- 3. Jeśli zmienimy Regulamin, poinformujemy Cię o tym przez System bankowości Internetowej. Jeśli będziesz korzystać z Systemu bankowości internetowej po zmianie Regulaminu, oznacza to jego akceptację.
- 4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie ma język oraz prawo polskie.
- 5. Regulamin obowiązuje od 13 lutego 2026 r.

Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności, udostępniliśmy 28 czerwca 2025 r. na naszej stronie internetowej www.ing.pl. [Podstawa prawna: ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze]