

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA USŁUGI mojaUNIQA PRZEZ UNIQA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ S.A. I UNIQA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ NA ŻYCIE S.A.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) Ten regulamin, wydany na podstawie art. 8 ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określa zasady świadczenia drogą elektroniczną usługi mojaUNIQA przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (dalej: UNIQA TU) i UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (dalej: UNIQA TUnŻ) (łącznie dalej: UNIQA).
- 2) Prawem właściwym dla stosowania tego regulaminu jest prawo polskie.

2. PRZEDMIOT REGULACJI

Regulamin określa w szczególności:

- a) zakres usługi mojaUNIQA świadczonej drogą elektroniczną przez UNIQA;
- b) zasady dostępu do usługi mojaUNIQA oraz warunki świadczenia usługi mojaUNIQA, w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usługi mojaUNIQA;
- c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usługi mojaUNIQA;
- d) zasady przetwarzania danych;
- e) zasady bezpieczeństwa;
- f) kwestie związane z prawami własności intelektualnej;
- g) tryb postępowania reklamacyjnego;
- h) informacje o tym, w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności, a także ww. informacje o oferowanej i świadczonej usłudze oraz informacje niezbędne do korzystania z usługi zgodnie z art. 32 ust. 2 pkt 1 ustawy z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

3. DEFINICJE POJĘĆ UŻYTYCH W REGULAMINIE

W regulaminie używamy pojęć, które mają następujące znaczenia:

- a) **cookies (tzw. ciasteczka)** – to pliki tworzone i zapisywane na urządzeniu końcowym użytkownika podczas odwiedzania stron w internecie. Pliki zawierają informację pozwalającą zidentyfikować urządzenie użytkownika w celu prawidłowego wyświetlania strony. Pliki najczęściej zawierają informację odnośnie pochodzenia (nazwa strony internetowej), czas (długość życia) ciasteczka, identyfikator przeglądarki, ew. unikalny numer tworzony na potrzeby sesji użytkownika. Polityka plików cookie znajduje się na stronie www.uniqa.pl/polityka-plikow-cookie/;
- b) **dostawca usług płatniczych** – podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych w rozumieniu Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Dla UNIQA podmiot ten to: Przelewy24 – PayPro S.A. ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań;
- c) **grupa UNIQA** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., UNIQA Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., UNIQA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., UNIQA Polska S.A., UNIQA Automotive Sp. z o.o., wszystkie z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51;
- d) **hasło** – ciąg znaków, spełniający określone wymagania dotyczące długości i rodzaju użytych znaków, który jest wykorzystywany do logowania do mojaUNIQA;
- e) **infolinia** – centrum telefoniczne UNIQA, które obsługuje klientów między innymi w zakresie zawierania i obsługi umów ubezpieczenia, odnowienia umowy ubezpieczenia, zgłoszenia szkody; dostępne jest pod numerem telefonu +48 22 599 95 22;
- f) **kalkulator ubezpieczenia** – usługa dostępna na stronie www.uniqa.pl, która umożliwia badanie wymagań i potrzeb, ocenę ryzyka ubezpieczeniowego, ustalenie wysokości składki, wprowadzenie zniżek, dopasowanie zakresu ochrony, przedstawienie propozycji ubezpieczenia oraz zawarcie umowy ubezpieczenia komunikacyjnego z UNIQA TU;
- g) **link aktywacyjny** – link wysyłany przez UNIQA TU na adres e-mail podany przez użytkownika podczas korzystania z kalkulatora ubezpieczenia albo w trakcie rozmowy z doradcą na infolinii. Za pomocą linku aktywacyjnego użytkownik może dokończyć rejestrację i uzyskać dostęp do usługi mojaUNIQA. Link jest ważny 30 dni od momentu jego wysłania;

- h) **login** – oznaczenie identyfikacyjne użytkownika, którym jest jego adres e-mail. Dany adres e-mail może pełnić funkcję loginu tylko dla jednego użytkownika.
- i) **mojaUNIQA** – usługa świadczona przez UNIQA TU i UNIQA TUnŻ drogą elektroniczną w postaci serwisu internetowego dostępnego pod adresem <https://www.uniqa.pl/ moje-ubezpieczenia/login>;
- j) **Ogólne warunki ubezpieczenia na życie** – ogólne warunki ubezpieczenia na życie obowiązujące dla produktów: Ochrona z Plusem, Trafna Decyzja, Optymalny Wybór;
- k) **OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia, na podstawie których została zawarta umowa ubezpieczenia z UNIQA;
- l) **poszkodowany** – osoba niebędąca stroną umowy ubezpieczenia, wobec której odpowiedzialność za wyrządzoną jej szkodę lub krzywdę ponosi ubezpieczony w ramach umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej;
- m) **regulamin** – ten dokument;
- n) **ubezpieczający** – osoba, która zawarła umowę ubezpieczenia z UNIQA TU lub UNIQA TUnŻ;
- o) **ubezpieczony** – osoba, na rzecz której zawarto umowę ubezpieczenia w UNIQA TU lub UNIQA TUnŻ;
- p) **umowa** – umowa o świadczenie usługi mojaUNIQA zawierana pomiędzy użytkownikiem a UNIQA;
- q) **umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy UNIQA TU lub UNIQA TUnŻ a ubezpieczającym, w zakresie ubezpieczeń obowiązkowych lub dobrowolnych;
- r) **UNIQA** – łącznie UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.;
- s) **UNIQA TU** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 271543, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, z kapitałem zakładowym w wysokości 141 730 747 zł – opłaconym w całości, będąca zakładem ubezpieczeń w rozumieniu Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. UNIQA TU wykonuje działalność ubezpieczeniową na podstawie posiadanego zezwolenia, pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
- t) **UNIQA TUnŻ** – UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (00-867) przy ul. Chłodnej 51, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 41216, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, z kapitałem zakładowym w wysokości 496 772 608 zł – opłaconym w całości, będąca zakładem ubezpieczeń w rozumieniu Ustawy z 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. UNIQA TUnŻ wykonuje działalność ubezpieczeniową na podstawie posiadanego zezwolenia, pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
- u) **urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci;
- v) **usługa potwierdzenia tożsamości metodą kodu jednorazowego** – usługa UNIQA TU, polegająca na weryfikacji tożsamości osoby fizycznej poprzez podanie numeru PESEL oraz jednej z dodatkowych danych: numeru telefonu lub numeru rejestracyjnego pojazdu powiązanego z umową ubezpieczenia, w której użytkownik jest ubezpieczającym lub ubezpieczonym. Następnie w celu potwierdzenia tożsamości UNIQA TU prosi o podanie kodu jednorazowego, wysłanego na jedną z danych kontaktowych podanych przez użytkownika do obsługi umowy ubezpieczenia: numer telefonu lub adres e-mail;
- w) **usługa potwierdzenia tożsamości przez mObywatel** – usługa świadczona przez podmiot inny niż UNIQA, polegająca na potwierdzeniu tożsamości osoby fizycznej lub pośredniczeniu w potwierdzeniu tożsamości osoby fizycznej za pośrednictwem innych podmiotów. Aktualnie w mojaUNIQA dostępna jest usługa potwierdzania tożsamości z wykorzystaniem aplikacji mObywatel opracowanej i udostępnianej przez Ministerstwo Cyfryzacji zgodnie z Ustawą z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel;
- x) **użytkownik** – osoba, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych i która korzysta z mojaUNIQA.

4. ZAKRES USŁUGI

- 1) W ramach mojaUNIQA użytkownik będący ubezpieczającym lub ubezpieczonym ma możliwość:
 - a) uzyskania informacji o udostępnionych przez UNIQA umowach ubezpieczenia oraz propozycjach zawarcia umów ubezpieczenia zgodnie z OWU;
 - b) składania wybranych dyspozycji w ramach tych umów ubezpieczenia;
 - c) uproszczonego zgłoszenia roszczenia w ramach wybranych umów ubezpieczenia (z wykorzystaniem danych użytkownika i umowy ubezpieczenia);
 - d) uzyskania informacji o procesie likwidacji szkody zgłoszonej w UNIQA i przesłania drogą elektroniczną bezpośrednio do UNIQA dokumentów wymaganych w procesie likwidacji szkody.
- 2) Użytkownik będący poszkodowanym ma możliwość uzyskania informacji o procesie likwidacji szkody zgłoszonej w UNIQA w związku z umową ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej i przesłania drogą elektroniczną bezpośrednio do UNIQA TU dokumentów wymaganych w procesie likwidacji szkody.
- 3) Lista funkcjonalności mojaUNIQA dla poszczególnych produktów ubezpieczeniowych UNIQA znajduje się w załączniku nr 1 do regulaminu.
- 4) Dodatkowo każdy użytkownik, w tym niebędący ubezpieczającym, ubezpieczonym ani poszkodowanym, ma możliwość:
 - a) przejścia z poziomu mojaUNIQA do innych usług i aplikacji UNIQA umożliwiających przeprowadzenie kalkulacji składki ubezpieczeniowej i zgłoszenie roszczenia w UNIQA;

- b) udzielania wybranych zgód i złożenia oświadczeń woli dostępnych w usłudze.

5. DOSTĘP DO USŁUGI

- 1) Korzystanie z mojaUNIQA możliwe jest pod warunkiem:
 - a) posiadania numeru PESEL,
 - b) posiadania adresu e-mail,
 - c) posiadania numeru telefonu (nie dotyczy rejestracji z wykorzystaniem usługi potwierdzenia tożsamości przez mObywatel)
 - d) spełnienia przez urządzenie końcowe użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych niżej.
- 2) Pierwszorazowe korzystanie z mojaUNIQA rozpoczyna się procesem rejestracji.
- 3) Korzystanie z mojaUNIQA jest nieodpłatne.
- 4) Przed rozpoczęciem korzystania z mojaUNIQA użytkownik powinien zapoznać się z regulaminem.
- 5) Dostęp do mojaUNIQA lub określonych funkcjonalności może zostać wstrzymany na czas konieczny do wykonania prac technicznych.
- 6) Dostęp do mojaUNIQA lub określonych funkcjonalności może zostać wstrzymany lub zablokowany bezterminowo ze względów bezpieczeństwa.
- 7) UNIQA dokłada wszelkich starań, aby świadczyć usługę na najwyższym poziomie, ale nie odpowiada za błędy i opóźnienia w transmisji danych spowodowane działaniem siły wyższej i zaistniałe niezależnie od UNIQA.
- 8) UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z podania przez użytkownika nieprawdziwych, nieaktualnych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania nieprawdziwych, nieaktualnych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.

6. REJESTRACJA I LOGOWANIE

- 1) Użytkownik może się samodzielnie zarejestrować pod adresem <https://www.uniqa.pl/moje-ubezpieczenia/login>, przechodząc poniższe etapy:
 - a) weryfikacja tożsamości użytkownika poprzez:
 - usługę potwierdzenia tożsamości przez mObywatel albo
 - usługę potwierdzenia tożsamości metodą kodu jednorazowego;
 - b) ustalenie adresu e-mail, który będzie pełnił funkcje loginu użytkownika do mojaUNIQA (na wskazany adres e-mail mogą być także wysyłane informacje o ograniczeniu dostępu do usługi, informacje związane z bezpieczeństwem korzystania z usługi, informacje o wybranych zmianach regulaminu, w tym o nowych funkcjonalnościach);
 - c) nadanie własnego hasła.
- 2) Poza sposobem opisanym w pkt 6.1) użytkownik może rozpocząć rejestrację podczas rozmowy z doradcą na infolinii albo podczas korzystania z kalkulatora ubezpieczenia. Na adres e-mail użytkownika wysyłany jest link aktywacyjny. Użytkownik może dokończyć rejestrację, przechodząc kolejne etapy:
 - a) wprowadzenie jednorazowego kodu w formularzu dostępnym po kliknięciu w link aktywacyjny (kod ten przesyłany jest przez UNIQA TU w wiadomości SMS na numer telefonu podany przez użytkownika);
 - b) nadanie własnego hasła.
- 3) Do rejestracji potrzebne są dane użytkownika przekazane UNIQA TU, tj. imię, nazwisko, PESEL, e-mail i numer telefonu.
- 4) Po dokonaniu rejestracji każdorazowy dostęp do usługi wymaga logowania użytkownika przez podanie loginu oraz hasła.
- 5) W zależności od wybranego przez użytkownika sposobu rejestracji użytkownik uzyskuje:
 - a) dostęp do umów ubezpieczenia zawartych z UNIQA TU lub UNIQA TUnŻ – jeśli użytkownik zweryfikował swoją tożsamość przy wykorzystaniu usługi potwierdzenia tożsamości przez mObywatel;
 - b) dostęp do umów ubezpieczenia zawartych z UNIQA TU – jeśli użytkownik zweryfikował swoją tożsamość przy wykorzystaniu usługi potwierdzenia tożsamości metodą kodu jednorazowego w UNIQA TU lub rejestrując się sposobem opisanym w pkt 6.2).
- 6) Użytkownik, który podczas rejestracji zweryfikował swoją tożsamość przy wykorzystaniu usługi potwierdzenia tożsamości metodą kodu jednorazowego w UNIQA TU lub zarejestrował się sposobem opisanym w pkt 6.2), po zalogowaniu ma możliwość rozszerzenia dostępu do umów ubezpieczenia zawartych również z UNIQA TUnŻ, po ponownej weryfikacji tożsamości z wykorzystaniem usługi potwierdzenia tożsamości przez mObywatel.

7. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 1) Korzystanie z mojaUNIQA możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez urządzenie końcowe użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - a) musi mieć kolorowy ekran o minimalnej rozdzielczości 320x300 pikseli;
 - b) musi mieć zainstalowane oprogramowanie służące do otwierania i wyświetlania plików w formacie PDF;
 - c) musi mieć dostęp do łącza internetowego;

- d) musi być na nim zainstalowana aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą JavaScript i cookies;
 - e) w przypadku chęci skorzystania przez użytkownika z jednej z udostępnionych użytkownikowi przez UNIQA usług potwierdzenia tożsamości lub usług płatniczych urządzenie końcowe musi spełniać minimalne wymagania techniczne przewidziane dla tych usług.
- 2) Świadczenie usługi odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
 - 3) Wyłączenie obsługi cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z usługi, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z mojaUNIQA. W takim przypadku UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi cookies przez użytkownika.
 - 4) Ze względów bezpieczeństwa UNIQA zastrzega sobie prawo do przerywania połączenia z użytkownikiem po upływie 30 minut od chwili dokonania przez użytkownika ostatniej czynności w mojaUNIQA.

8. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUGI mojaUNIQA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 1) Rozpoczęcie korzystania z mojaUNIQA jest równoznaczne z zawarciem przez użytkownika umowy z UNIQA o świadczenie tej usługi bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
- 2) Umowa jest zawierana na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem pkt 8.3) i 8.4).
- 3) Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia.
- 4) Użytkownik może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w formie pisemnej na adres UNIQA TU lub UNIQA TUŃŻ (ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa) lub elektronicznej na adres e-mail: obslugakonta@uniqa.pl.
- 5) UNIQA może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w formie elektronicznej na adres e-mail użytkownika wykorzystywany jako login.
- 6) UNIQA ma ponadto prawo wypowiedzieć umowę w terminie jak w pkt 8.3), jeśli w okresie 3 lat poprzedzających wypowiedzenie umowy użytkownik nie posiadał umów ubezpieczenia w UNIQA i nie toczyło się postępowanie, w którym użytkownik był poszkodowanym.
- 7) W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy przez którąkolwiek stronę użytkownik może w okresie wypowiedzenia pobrać i zapisać dokumenty i informacje z mojaUNIQA na dogodnym dla siebie nośniku.

9. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

- 1) Transmisja danych w ramach usługi jest szyfrowana.
- 2) Użytkownik zobowiązany jest zachować w poufności informacje wykorzystywane do logowania lub rejestracji do mojaUNIQA, w tym w szczególności: login, hasło do mojaUNIQA, kody jednorazowe oraz hasło do konta e-mail wskazanego przez użytkownika jako login.
- 3) UNIQA oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, która używana jest między innymi do połączenia z mojaUNIQA i przesyłania poczty elektronicznej, świadczenie usługi może wiązać się z ryzykiem, które użytkownik akceptuje, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych UNIQA nie gwarantuje pełnego bezpieczeństwa użytkownika mojaUNIQA. Dlatego też, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, UNIQA zaleca, aby użytkownik objął ochroną własne urządzenia końcowe, w szczególności poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci wi-fi.
- 4) UNIQA nie odpowiada za skutki nieuprawnionego dostępu osoby trzeciej do mojaUNIQA w wyniku niedochowania przez użytkownika zasad bezpieczeństwa, w tym w szczególności w przypadku udostępnienia przez użytkownika hasła osobie trzeciej lub jego utraty.
- 5) Jeżeli użytkownik podejrzewa, że do hasła miały dostęp osoby nieupoważnione, jest zobowiązany do niezwłocznego zresetowania hasła.
- 6) Klient może zlecić blokadę dostępu do usługi telefonicznie pod numerem infolinii +48 22 599 95 22.

10. DANE UŻYTKOWNIKA, W TYM DANE OSOBOWE

- 1) W zakresie danych niezbędnych do rejestracji i korzystania z mojaUNIQA UNIQA TU i UNIQA TUŃŻ są współadministratorami danych.
- 2) Imię, nazwisko i PESEL użytkownika mogą być pozyskane za pośrednictwem usługi potwierdzania tożsamości; ponadto imię, nazwisko i dane kontaktowe (tj. adres e-mail lub numer telefonu) użytkownika mogą być pozyskane od spółki UNIQA w procesie rejestracji.
- 3) Administratorem danych pozyskanych z aplikacji mObywatel w celu weryfikacji i potwierdzania tożsamości jest UNIQA TU. Dane będą przetwarzane na podstawie ich niezbędności do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze oraz w celu zawarcia i wykonania umowy.
- 4) Informacje i dane dotyczące poszczególnych umów ubezpieczenia prezentowane w mojaUNIQA lub pozyskiwane za pośrednictwem mojaUNIQA od użytkownika są objęte tajemnicą zawodową lub ubezpieczeniową. Z zastrzeżeniem pkt 10.5)

administratorem tych danych pozostają te spółki UNQA, z którymi użytkownik zawarł umowę ubezpieczenia, wobec których wyraził chęć zawarcia takiej umowy lub w stosunku do których składał roszczenie jako poszkodowany.

- 5) Użytkownik może wyrazić zgodę oraz upoważnić spółki z grupy UNIQA do wzajemnego przekazywania oraz łączenia danych objętych tajemnicą zawodową lub ubezpieczeniową, w celu dostosowania treści i ofert prezentowanych w mojaUNIQA do potrzeb użytkownika. Udzielenie zgody jest dobrowolne, a brak jej udzielenia nie uniemożliwia korzystania z mojaUNIQA.
- 6) Dane osobowe użytkownika mogą zostać przekazane dostawcy usług płatniczych, w zakresie niezbędnym do realizacji jego usług. Dostawca usług płatniczych jest niezależnym od UNIQA administratorem danych osobowych i przetwarza dane na podstawie własnych polityk i regulaminów oraz na bazie własnych rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa.
- 7) Szczegółowe zasady przetwarzania danych niezbędnych do rejestracji i korzystania z mojaUNIQA zamieszczone zostały w załączniku nr 2 do regulaminu.

11. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 1) UNIQA TU oraz UNIQA TUnŻ informują, że treści prezentowane w mojaUNIQA, w szczególności dokumenty, znaki towarowe, logo są chronione prawami własności intelektualnej.
- 2) Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w serwisie treści wyłącznie w zakresie osobistego użytku, wyłącznie w celach określonych w regulaminie.

12. REKLAMACJE

- 1) Użytkownik może składać reklamacje w sprawach dotyczących usługi w następujący sposób:
 - a) ustnie:
 - telefonicznie pod numerem naszej infolinii +48 22 599 95 22,
 - osobiście w jednostce UNIQA TU lub UNIQA TUnŻ obsługującej klientów lub siedzibie;
 - b) na piśmie:
 - w postaci papierowej:
 - osobiście w naszej jednostce obsługującej klientów lub siedzibie,
 - przesyłką pocztową na adres UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. lub UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51,
 - w postaci elektronicznej:
 - poprzez formularz na stronie uniqa.pl/reklamacje,
 - na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w Ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych jako rejestru publicznego prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, tj. dla UNIQA TU AE:PL-71235-46013-CSHSF-26, dla UNIQA TUnŻ AE:PL-75623-64271-BRDJV-27.
- 2) Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a) oznaczenie użytkownika (imię, nazwisko, adres do korespondencji, login do mojaUNIQA);
 - b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz roszczenie z niego wynikające.
- 3) Reklamacja rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez UNIQA.
- 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, UNIQA w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.
- 5) UNIQA udzieli odpowiedzi na reklamację w następujący sposób:
 - a) jeśli jesteś osobą fizyczną i złożysz reklamację – odpowiedzi udzielimy na piśmie w tej samej postaci, w której złożysz reklamację, chyba że zawnioskujesz inaczej (np. jeśli złożysz reklamację w postaci elektronicznej, odpowiemy także w postaci elektronicznej, chyba że złożysz wniosek o udzielenie odpowiedzi w postaci papierowej. Na reklamacje złożone ustnie odpowiemy na piśmie w postaci, którą wybierzesz, tj. w postaci papierowej albo elektronicznej;
 - b) jeśli jesteś osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej – odpowiedzi udzielimy w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną.
- 6) W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji użytkownik może:
 - a) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, w sposób analogiczny do składania reklamacji;
 - b) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta w przypadku posiadania przez użytkownika statusu konsumenta;
 - c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi;

- d) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu; w przypadku użytkowników będących osobami fizycznymi podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl);
- e) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

13. INFORMACJA O SPEŁNIANIU WYMAGAŃ DOSTĘPNOŚCI PRZEZ USŁUGĘ

- 1) UNIQA świadczy drogą elektroniczną usługi wymienione w tym regulaminie zgodnie z poniższymi wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines), zapewniając dostępność dla użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami, w następującym zakresie:
 - a) **Percepcja:** UNIQA umożliwia użytkownikowi zmianę kontrastu kolorów w treściach i komponentach zawartych w mojaUNIQA.
 - b) **Postrzegalność:** UNIQA umożliwia użytkownikowi zmianę wielkości czcionki w tekście wyświetlanym w mojaUNIQA.
 - c) **Zrozumiałość:** UNIQA w koncie klienta mojaUNIQA prezentuje informacje w sposób zrozumiały, to jest umożliwiający zrozumienie treści i informacji związanych z korzystaniem z usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, w szczególności jasne instrukcje, przewidywalne zachowanie oraz pomocne komunikaty o błędach.
 - d) **Operacyjność:** UNIQA dostosowała konto klienta mojaUNIQA tak, by użytkownik mógł zalogować się do konta, zapoznać się z listą zawartych polis oraz propozycją nowego ubezpieczenia lub odnowienia ubezpieczenia, nawigując za pomocą klawiatury.
 - e) **Solidność:** UNIQA w koncie klienta mojaUNIQA prezentuje treści w procesie logowania do konta oraz po zalogowaniu na liście zawartych ubezpieczeń, tak aby mogły być interpretowane przez czytniki ekranu.
- 2) Zgodność z ww. wytycznymi WCAG 2.1 jest częścią standardów dostępności UNIQA. Konsument ma prawo złożyć skargę do UNIQA na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez usługę. Skarga może zostać złożona drogą przewidzianą dla składania reklamacji.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1) UNIQA nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez użytkownika z usługi w sposób sprzeczny z regulaminem.
- 2) Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do UNIQA treści: o charakterze bezprawnym; obraźliwym; które mogą wprowadzić w błąd; które mogą zawierać wirusy lub wywołać zakłócenia, lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści UNIQA ma prawo zablokować użytkownikowi dostęp do usługi oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego.
- 3) W przypadku zmiany regulaminu jego udostępnienie użytkownikowi w zmienionej formie odbywać się będzie poprzez umieszczenie go w mojaUNIQA lub wysłanie go na wskazany jako login adres e-mail użytkownika, ustanowiony w procesie rejestracji. Jeśli użytkownik nie zgadza się ze zmianami regulaminu, może wypowiedzieć umowę zgodnie z zasadami opisanymi wyżej w warunkach zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usługi mojaUNIQA drogą elektroniczną.
- 4) Regulamin zatwierdził Zarząd UNIQA TU uchwałą nr 1/17/02/2026 z 17 lutego 2026 r. oraz Zarząd UNIQA TUnŻ uchwałą nr 1/17/02/2026 z 17 lutego 2026 r. i obowiązuje on od 20 lutego 2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1
LISTA FUNKCJONALNOŚCI mojaUNIQA DLA POSZCZEGÓLNYCH PRODUKTÓW UBEZPIECZENIOWYCH UNIQA

Funkcjonalności dostępne w mojaUNIQA dla ubezpieczających i ubezpieczonych dla poszczególnych produktów ubezpieczeniowych	Ubezpieczenia komunikacyjne (regulowane Ogólnymi warunkami ubezpieczeń komunikacyjnych oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczeń komunikacyjnych Pevno oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczenia pojazdu dla klientów mBanku)	Ubezpieczenie mieszkania i domu „Twoje miejsce” (regulowane Ogólnymi warunkami ubezpieczeń mieszkaniowych „Twoje miejsce” oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczenia nieruchomości dla klientów mBanku)	Ubezpieczenie szkolne – polisy indywidualne (regulowane Ogólnymi warunkami ubezpieczenia szkolnego)	Ubezpieczenie na życie (regulowane zgodnie z definicją Ogólnych warunków ubezpieczenia na życie)*
Widok umowy ubezpieczenia, w tym informacje o jej zakresie	tak	tak	tak	tak (bez zakresu ubezpieczenia)
Zmiana adresu zamieszkania i/lub korespondencyjnego	tak	tak	tak	tak
Zmiana adresu e-mail	tak	tak	tak	tak
Zmiana numeru telefonu	tak	tak	tak	tak
Zmiana numeru rejestracyjnego pojazdu	tak	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
Pobranie i/lub zamówienie wybranego dokumentu (np. polisy, świadectwa, OWU)	tak	tak	tak	nie
Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	tak	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
Złożenie zawiadomienia o sprzedaży pojazdu	tak	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
Zgłoszenie zawiadomienia o demontażu lub wyrejestrowaniu pojazdu	tak	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
Uzyskanie informacji o płatnościach (data wymagalności składki, jej wysokość, status oraz ewentualnie wysokość brakującej należności)	tak	tak (z wyłączeniem umów dla klientów mBanku S.A.)	tak	nie
Zlecenie płatności z wykorzystaniem usługi dostawcy usług płatniczych	tak	tak (z wyłączeniem umów dla klientów mBanku S.A.)	tak	nie
Zapoznanie się z propozycją zawarcia umowy ubezpieczeniowej na kolejny okres	tak	tak	tak	nie
Modyfikacja warunków propozycji zawarcia umowy ubezpieczeniowej na kolejny okres	tak (z wyłączeniem umów dla klientów mBanku S.A.)	tak (z wyłączeniem umów dla klientów mBanku S.A.)	tak	nie
Uproszczone zgłoszenie roszczenia (z wykorzystaniem danych użytkownika i umowy ubezpieczenia)	tak (w zakresie ubezpieczeń autocasco)	tak	tak (z wyłączeniem OC w życiu prywatnym, hejtu w internecie, ukąszenia kleszcza)	tak

Funkcjonalności dostępne w mojaUNIQA dla ubezpieczających i ubezpieczonych dla poszczególnych produktów ubezpieczeniowych	Ubezpieczenia komunikacyjne <small>(regulowane Ogólnymi warunkami ubezpieczeń komunikacyjnych oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczeń komunikacyjnych Pevno oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczenia pojazdu dla klientów mBanku)</small>	Ubezpieczenie mieszkania i domu „Twoje miejsce” <small>(regulowane Ogólnymi warunkami ubezpieczeń mieszkaniowych „Twoje miejsce” oraz Ogólnymi warunkami ubezpieczenia nieruchomości dla klientów mBanku)</small>	Ubezpieczenie szkolne – polisy indywidualne <small>(regulowane Ogólnymi warunkami ubezpieczenia szkolnego)</small>	Ubezpieczenie na życie <small>(regulowane zgodnie z definicją Ogólnych warunków ubezpieczenia na życie)*</small>
Uzyskanie informacji o obsłudze roszczeń (szkody, świadczeń), informacji o bieżącym stanie procesu obsługi roszczeń, o dokumentach wymaganych w tym procesie, o decyzji)	tak	tak	nie	tak
Przesłanie drogą elektroniczną bezpośrednio do UNIQA dokumentów wymaganych w procesie likwidacji szkody poprzez wskazanie i załadowanie pliku zawierającego dokument	tak	tak	nie	tak
Zgłoszenie indywidualnej kontynuacji ubezpieczenia	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	tak (z wyłączeniem umów dla klientów indywidualnych)

* dostępne jedynie po skorzystaniu przez użytkownika z usługi potwierdzenia tożsamości przez mObywatel

ZAŁĄCZNIK NR 2 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH UŻYTKOWNIKA

Kto jest administratorem Twoich danych

Współadministratorem Twoich danych jesteśmy my, spółki UNIQA, tj.: UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna oraz UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, obie z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa.

Warto wiedzieć

My = współadministratorzy, czyli UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.

Ty = osoba, której dane przetwarzamy, użytkownik konta mojaUNIQA

Jeśli wyrażasz zgodę na przesyłanie informacji handlowych lub marketingowych przez inne spółki z grupy UNIQA, czyli UNIQA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., lub UNIQA Polska S.A., to administratorem Twoich danych w celach marketingowych, badania satysfakcji oraz statystycznych i analitycznych, w tym profilowania, jest również odpowiednia spółka z grupy UNIQA, na rzecz której została udzielona zgoda. Dane kontaktowe oraz pozostałe informacje są takie same dla wszystkich spółek.

Jak skontaktować się z inspektorem ochrony danych

Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym możesz się skontaktować poprzez e-mail: dane.osobowe@uniqa.pl lub listownie na adres administratora. Adres znajdziesz w części **Kto jest administratorem Twoich danych**. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

W jakich celach i na jakiej podstawie prawnej możemy przetwarzać Twoje dane

Twoje dane przetwarzamy zawsze zgodnie z prawem.

Możemy przetwarzać Twoje dane w celach:	Podstawa prawna:
założenia i prowadzenia konta mojaUNIQA;	przetwarzanie danych jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy lub do podjęcia działań na Twoje żądanie, przed zawarciem umowy;
wypełnienia obowiązków prawnych;	przetwarzanie danych jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciężących na współadministratorach;
dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu współadministratorów, którym jest możliwość dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi;
sprawdzenia Twojego zadowolenia z jakości naszej usługi lub ze sposobu jej realizacji;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu współadministratorów, jakim jest podnoszenie jakości świadczonych usług;
przedstawiania Ci naszych produktów i usług za pośrednictwem marketingu bezpośredniego;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora, czyli prowadzenia marketingu bezpośredniego naszych usług i produktów;
statystycznych i analitycznych, w tym w celu profilowania;	przetwarzanie danych jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu współadministratorów, którym jest wykonywanie statystyk i analiz.

Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane

W zależności od podstawy prawnej przetwarzania Twoich danych osobowych będziemy je przechowywali do czasu: przedawnienia roszczeń z tytułu umowy, gdy wygaśnie obowiązek przechowywania danych wynikający z przepisów prawa lub zrealizujemy nasz prawnie uzasadniony interes, lub zgłosisz sprzeciw wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie.

Komu możemy udostępniać lub przekazać Twoje dane

Twoje dane osobowe możemy udostępniać dostawcom usług płatniczych, w zakresie niezbędnym do realizacji ich usług. Twoje dane możemy również przekazać podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie UNIQA, np.:

- dostawcom usług IT,
- agencjom marketingowym.

Podmioty, którym przekazujemy Twoje dane, przetwarzają je na podstawie zawartej z nami umowy – wyłącznie zgodnie z naszymi poleceniami.

Czy Twoje dane będziemy przekazywać poza Europejski Obszar Gospodarczy

Twoje dane osobowe możemy przekazać poza Europejski Obszar Gospodarczy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie. Dane możemy przekazać w szczególności na podstawie wydanych przez Komisję decyzji lub standardowych klauzul ochrony danych osobowych przyjętych przez Komisję.

Możesz otrzymać kopię dokumentu regulującego przetwarzanie Twoich danych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym lub informacje o miejscu jego udostępnienia.

Jakie prawa Ci przysługują

Przysługują Ci prawa: dostępu do Twoich danych osobowych; ich sprostowania; usunięcia; ograniczenia ich przetwarzania; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, które dokonywane jest na podstawie prawnie uzasadnionego interesu współadministratorów; przeniesienia danych osobowych; masz również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Co jeszcze warto wiedzieć

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, niemniej jednak jest warunkiem założenia konta mojaUNIQA. Konsekwencją niepodania danych jest niemożność założenia konta mojaUNIQA.

Twoje imię, nazwisko i PESEL mogą być pozyskane od stron trzecich za pośrednictwem usługi potwierdzania tożsamości lub od innej spółki UNIQA w procesie rejestracji.

Administratorem danych pozyskiwanych z aplikacji mObywatel jest UNIQA TU S.A.