



## Formularz zgłoszenia reklamacji/skargi

Data zgłoszenia reklamacji

### Przyjmujący reklamację

Imię i nazwisko	<input type="text"/>	Nazwa jednostki / podmiotu	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>	Adres e-mail	<input type="text"/>

### Dane Klienta, którego dotyczy reklamacja

Imię i nazwisko / nazwa	<input type="text"/>	Numer umowy/poliszy/szkody/sprawy	<input type="text"/>
PESEL/REGON	<input type="text"/>	Nazwa produktu	<input type="text"/>
Adres korespondencyjny	<input type="text"/>	Sposób złożenia reklamacji:	
Telefon	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> ustnie	
Adres e-mail	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> pisemnie	
		Wnioskuje o odpowiedź w poniższej formie:	
		<input type="checkbox"/> pismo	
		<input type="checkbox"/> e-mail	

### Treść reklamacji

### Załączniki

### Podpis osoby przyjmującej

### Podpis Klienta

**Wypełniony elektronicznie protokół lub skan należy przesłać na adres: reklamacje@tuwpuw.pl**  
**Informacja Administratora danych osobowych dla występującego z roszczeniem, zgłaszającego zdarzenie ubezpieczeniowe, pełnomocnika osoby występującej z roszczeniem, sprawcy zdarzenia ubezpieczeniowego.**

Jeżeli jest Pani/Pan pełnomocnikiem osoby, której dane przetwarza TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych, ciąży na Pani/Panu obowiązek przekazania niniejszej Informacji Administratora danych osobowych także tej osobie, która udzieliła Pani/Panu pełnomocnictwa.

**[Administrator i dane kontaktowe administratora i Inspektora Ochrony Danych]**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4; 00-843 Warszawa. Z Administratorem można kontaktować się pisemnie na wskazany adres siedziby lub w sposób podany na stronie [www.tuwpuw.pl](http://www.tuwpuw.pl). We wszystkich sprawach z zakresu ochrony danych osobowych może Pani/Pan kontaktować się z wyznaczonym przez administratora Inspektorem Ochrony Danych. Kontakt może odbyć się drogą elektroniczną na adres e-mail: [IOD@tuwpuw.pl](mailto:IOD@tuwpuw.pl) lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

**[Przetwarzanie danych]**

Administrator może przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w celu:

- przeprowadzenia postępowania w zakresie obsługi szkody zgłoszonej z umowy ubezpieczenia majątkowego lub ubezpieczenia osobowego, w szczególności w zakresie ustalenia odpowiedzialności TUV Polskiego Zakładu Ubezpieczeń Wzajemnych w szkodzie z ww. ubezpieczenia, ustalenia wysokości odszkodowania, obsługi wypłaty odszkodowania lub obsługi odmowy wypłaty odszkodowania, w którym to postępowaniu występuje Pani/Pan jako osoba występująca z roszczeniem lub reprezentuje Pani/Pan jako pełnomocnik osobę występującą z roszczeniem lub występuje Pani/Pan jako sprawca zdarzenia ubezpieczeniowego; podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze - art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych nr 2016/679 („Rozporządzenie 2016/679”), a w zakresie danych szczególnych kategorii dotyczących zdrowia na podstawie przepisu prawnego - art. 9 ust. 2 lit. g Rozporządzenia 2016/679 w zw. z art. 41 Ustawy o Działalności Ubezpieczeniowej i Reasekuracyjnej („UDUiR”), a w przypadku dokumentacji przekazanej przez podmioty lecznicze na podstawie udzielonej zgody- art. 9 ust. 2 lit. a;
- ewentualnego dochodzenia roszczeń lub ewentualnej obrony przed roszczeniami związanymi z umową ubezpieczenia – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń oraz obrony przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy ubezpieczenia - art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych nr 2016/679 („Rozporządzenie 2016/679”), a w zakresie danych szczególnych kategorii (np. dane dotyczące zdrowia) na podstawie art. 9 ust. 2 lit. f RODO Rozporządzenia 2016/679;
- rozpatrywania reklamacji – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do wypełnienia ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego w zakresie przestrzegania procedury reklamacyjnej obowiązującej na rynku finansowym - art. 6 ust. 1 lit. c
- ewentualnego podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań oraz przeciwdziałaniem przestępstwom – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość przeciwdziałania wypłacaniu nienależnych świadczeń lub odszkodowań oraz przeciwdziałania przestępstwom, w tym w szczególności oszustwom ubezpieczeniowym, poprzez monitorowanie, identyfikowanie, zgłaszanie i rejestrowanie zdarzeń mogących stanowić czyn zabroniony art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych nr 2016/679 („Rozporządzenie 2016/679”);
- wypełniania przez Administratora obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu - art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych nr 2016/679 („Rozporządzenie 2016/679”);
- wypełniania przez Administratora obowiązków dotyczących przechowywania dowodów księgowych dotyczących umów ubezpieczenia oraz obowiązku przechowywania dokumentacji z postępowania obsługowego dla celów dowodowych – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów prawa, w szczególności z przepisów o rachunkowości art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych nr 2016/679 („Rozporządzenie 2016/679”).

**[Kategorie danych]**

Do kategorii danych osobowych przetwarzanych przez Administratora należą Pani/Pana dane identyfikacyjne oraz – gdy ma to zastosowanie – dane dotyczące zdrowia.

**[Źródło pochodzenia danych]**

W przypadku pozyskania od osoby trzeciej danych osoby występującej z roszczeniem, źródłem pozyskania Pani/Pana danych osobowych może być: Pani/Pana pełnomocnik lub ubezpieczony lub ubezpieczający lub inny uczestnik postępowania likwidacyjnego.

W przypadku pozyskania od osoby trzeciej danych osoby będącej pełnomocnikiem osoby występującej z roszczeniem, źródłem pozyskania Pani/Pana danych osobowych może być: osoba występująca z roszczeniem lub ubezpieczony lub ubezpieczający lub inny uczestnik postępowania likwidacyjnego.

W przypadku pozyskania od osoby trzeciej danych osoby będącej sprawcą zdarzenia ubezpieczeniowego, źródłem pozyskania Pani/Pana danych osobowych może być: osoba występująca z roszczeniem lub jej pełnomocnik lub ubezpieczony lub ubezpieczający lub inny uczestnik postępowania likwidacyjnego.

**[Okres przechowywania danych]**

Pani/Pana 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.

#### **[Przekazywanie danych]**

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania danych na podstawie przepisów prawa, zakładom reasekuracji oraz innym zakładom ubezpieczeń.

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, w szczególności: dostawcom usług IT oraz podmiotom świadczącym usługi w zakresie dochodzenia należności lub likwidacji szkód, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie pisemnej umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z jego poleceniami.

#### **[Prawa]**

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo do jej wycofania. Zgodę można odwołać w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W celu skorzystania z przysługujących Pani/Panu praw należy skontaktować się z Administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych powyżej danych kontaktowych.

W przypadku uznania, że Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe z naruszeniem przepisów prawa, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w Polsce.