

# ZASADY SKŁADANIA WNIOSKÓW DO RADY KULANCYJNEJ DLA KLIENTÓW OPEN LIFE TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ ŻYCIE S.A.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Rada Kulancyjna (dalej „Rada”) działa na podstawie Uchwały nr 9 Zarządu Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna (dalej „Towarzystwo Ubezpieczeń”) z dnia 29 kwietnia 2014 roku oraz niniejszego Regulaminu Rady Kulancyjnej.
2. Przedmiotem działania Rady jest w szczególności podejmowanie decyzji w zakresie posiadanych uprawnień, w przedmiocie dokonywania przez Towarzystwo Ubezpieczeń wypłat świadczeń w sytuacji, gdy w świetle okoliczności faktycznych nie ma podstaw do wypłaty świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia lub też w sytuacji, gdy zachodzą uzasadnione wątpliwości co do zasadności lub wysokości świadczenia.
3. Niniejsze zasady określają zakres działania oraz zasady działania Rady Kulancyjnej w przedmiocie wypłaty świadczenia kulancyjnego dla Klientów Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.
4. Wszystkim wyrażeniom pisanym wielką literą nadaje się znaczenie określone w odpowiednich regulacjach wewnętrznych Towarzystwa Ubezpieczeń, w szczególności w Regulaminie Organizacyjnym Towarzystwa Ubezpieczeń.

## SKŁAD RADY KULANCYJNEJ

### § 2

1. Skład Rady:
  - 1) Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta (dalej „DDOK”);
  - 2) Kierownik Zespołu w Departamencie Roszczeń i Oceny Ryzyka;
  - 3) Dyrektor Departamentu Prawnego i Compliance;
  - 4) Dyrektor Departamentu Produktów;
  - 5) Dyrektor Departamentu Finansowo-Księgowego;
  - 6) Dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Grupowych;
  - 7) Dyrektor Departamentu Produktów Ubezpieczeń Grupowych.
2. Przewodniczącym Rady jest DDOK, a w przypadku jego nieobecności funkcję Przewodniczącego Rady pełni inny Członek Rady wchodzący w jej skład, który został wskazany przez DDOK.

## DEFINICJA KULANCJI UBEZPIECZENIOWEJ

### § 3

1. Kulancja ubezpieczeniowa jest to wypłacane w drodze wyjątku świadczenie Towarzystwa Ubezpieczeń na rzecz ubezpieczonego, ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia w sytuacji zaistnienia sporu pomiędzy Towarzystwem Ubezpieczeń a osobą uprawnioną,

w zakresie odpowiedzialności Towarzystwa Ubezpieczeń lub wysokości świadczenia.

2. Działalność Rady Kulancyjnej jest wyrazem troski Towarzystwa o dobro Klienta. Wynika z poczucia odpowiedzialności w biznesie oraz z przyjętego w Towarzystwie Ubezpieczeń systemu wartości.

## ZADANIA ORAZ ZAKRES DZIAŁANIA RADY KULANCYJNEJ

### § 4

1. Do zadań Rady należy w szczególności:
  - a) weryfikacja i ocena zgłoszonych wniosków,
  - b) wydawanie decyzji dotyczących zgłoszonych wniosków.

## WNIOSEK NA RADĘ KULANCYJNĄ

### § 5

1. Wnioski o wypłatę kulancji ubezpieczeniowej mogą być składane przez ubezpieczających, ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia.
2. Wnioskodawca wraz z wnioskiem powinien dołączyć dokumentację dotyczącą danej sprawy w celu weryfikacji oraz potwierdzenia opisanej przez Klienta sytuacji. Przekazanie dodatkowych dokumentów zależne jest od woli Klienta.
3. Wnioskodawca wysyła wniosek oraz dokumentację dotyczącą jego sprawy do Departamentu Obsługi Klienta („dalej DOK”) na adres poczty elektronicznej info@openlife.pl lub pocztą tradycyjną na adres siedziby Towarzystwa Ubezpieczeń z dopiskiem „Rada Kulancyjna”.
4. Pracownik DOK po weryfikacji wniosku przesyła dokument bez danych osobowych do Członków Rady Kulancyjnej co najmniej na 1 dzień przed posiedzeniem Rady, z zastrzeżeniem, że jeśli wniosek zawiera dokumenty medyczne to przesyłane są one jedynie do Kierownika Zespołu w Departamencie Roszczeń i Oceny Ryzyka celem wydania opinii w sprawie co najmniej 3 dni przed posiedzeniem Rady Kulancyjnej.
5. W przypadku braków lub konieczności uzupełnienia dokumentacji pracownik DOK informuje o tym wnioskodawcę zwrótnie pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną w zależności od tego w jaki sposób wniosek wpłynął, a wniosek nie jest przekazywany do rozpatrzenia przez Radę.
6. Odpowiedź na wniosek Klienta udzielana jest bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania, pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną w zależności od tego w jaki sposób wniosek wpłynął.

## ORGANIZACJA PRACY RADY KULANCYJNEJ I PODEJMOWANIE DECYZJI

### § 6

1. Rada podejmuje decyzje na posiedzeniach.
2. Terminy posiedzeń Rady ustalane są przez Przewodniczącą Rady, a w przypadku jego nieobecności przez osobę, która go zastępuje. Terminy posiedzeń Rady powinny być ustalane w taki sposób, by zapewnione było prawidłowe wykonywanie jej zadań.
3. Pracami Rady kieruje, w tym otwiera, prowadzi i zamyka posiedzenia, Przewodniczący Rady.
4. Rada może podjąć następujące decyzje:
  - a) o wypłacie kulancji ubezpieczeniowej,
  - b) wydać rekomendację postępowania w danej sprawie skierowaną do Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń, w przypadku każdego wniosku rozpatrywanego przez Radę,
  - c) odrzucić wniosek lub skierować go do uzupełnienia przez wnioskodawcę.
5. Decyzje podejmowane są na podstawie indywidualnej oceny danej sytuacji i z uwzględnieniem zasad postępowania wynikających z definicji kulancji ubezpieczeniowej.
6. Dla ważności decyzji Rady wymagane jest prawidłowe zaproszenie na posiedzenie wszystkich jej Członków oraz obecność co najmniej połowy z nich w tym Przewodniczącą Rady.
7. W uzasadnionych przypadkach, Członek Rady Kulancyjnej może wyznaczyć innego pracownika Towarzystwa Ubezpieczeń do udziału w jego zastępstwie, w posiedzeniu Rady Kulancyjnej, jednocześnie zawiadamiając o tym fakcie Przewodniczącą Rady Kulancyjnej.
8. Rada podejmuje decyzje bezwzględną większością głosów lub w przypadku równej liczby głosów rozstrzyga głos Przewodniczącą Rady.
9. Decyzje na posiedzeniach Rady zapadają w głosowaniu jawnym.
10. Każdorazowo, w sytuacji gdy zachodzą wątpliwości bądź niejasności w danej sprawie, Rada upoważniona jest zwrócić się do właściwych komórek organizacyjnych Towarzystwa Ubezpieczeń z wnioskiem o wydanie opinii w przedmiocie zasadności bądź niezasadności wypłaty świadczenia kulancyjnego.
11. Komórka organizacyjna Towarzystwa Ubezpieczeń, do której wpłynął wniosek o wydanie opinii z Rady zobowiązana jest w terminie 5 dni roboczych wydać stosowną opinię.

## KLAUZULA INFORMACYJNA DOT. PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

### § 7

1. **[Administrator danych]**  
Administratorem danych osobowych jest Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (kod: 00-877), al. „Solidarności” 171. Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email: info@openlife.pl, lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
2. **[Inspektor Ochrony Danych]**  
U Administratora wyznaczony jest Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem można skontaktować się mailowo poprzez kontakt na adres: iod@openlife.pl lub przesyłając pismo na adres: Inspektor Ochrony Danych Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna, al. „Solidarności” 171, 00-877 Warszawa.
3. **[Cele przetwarzania, podstawy prawne przetwarzania i prawnie uzasadnione interesy realizowane przez administratora]**  
Towarzystwo Ubezpieczeń będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, w celu:
  - rozpatrzenia reklamacji, skarg i wniosków i odpowiedzi na nie – podstawą prawną przetwarzania są przepisy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz prawnie uzasadniony interes Administratora. Prawnne uzasadnionym interesem Administratora jest kontrola prawidłowości rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a po tym okresie w celach archiwizacyjnych do upływu okresu przedawnienia;
  - ewentualnie w celu prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów - podstawą prawną przetwarzania są przepisy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz prawnie uzasadniony interes Administratora. Prawnne uzasadnionym interesem Administratora jest kontrola prawidłowości rozpatrywania reklamacji. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a po tym okresie w celach archiwizacyjnych do upływu okresu przedawnienia;
  - rachunkowym, na podstawie przepisów o rachunkowości do upływu okresu przedawnienia .
4. **[Odbiorcy danych osobowych]**  
Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: organy administracji państwowej na podstawie i w granicach obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek udostępnienia danych, w tym Komisja Nadzoru Finansowego i Rzecznik Finansowy. Pani/Pana dane osobowe mogą być również udostępnione podmiotom przetwarzającym te dane na zlecenie administratora danych, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem danych w sposób zgodny z poleceniami administratora.
5. **[Przekazywanie danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej]**  
Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
6. **[Przechowywanie danych osobowych]**  
Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa lub do momentu przedawnienia roszczeń.
7. **[Prawa osoby, której dane dotyczą]**  
Przysługuje Pani/Panu prawo żądania od administratora danych dostępu do swoich danych osobowych, oraz ich

sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora lub przez stronę trzecią, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych. W zakresie, w jakim Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany - przysługuje Pani/Panu prawo żądania od administratora przeniesienia swoich danych osobowych. Realizacja tego prawa polega na możliwości żądania przekazania przez administratora Pani/Panu swoich danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi danych. Ma Pani/Pan również prawo żądania od administratora przesłania swoich danych osobowych bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany powyżej.

8. **[Prawo do wycofania zgody]**

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody w każdym czasie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody do czasu jej wycofania. W celu wycofania zgody należy skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany w punkcie 1 i 2 powyżej.

9. **[Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego]**

Ponadto przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

10. **[Dobrowolność lub obowiązek podanie danych i ich konsekwencje]**

Podanie danych osobowych, jest dobrowolne, lecz niezbędne do rozpatrzenia reklamacji i odpowiedzi na nią oraz dla potrzeb prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów. Niepodanie danych może w szczególności skutkować niemożliwością realizacji powyższych celów, w tym niemożliwością rozpatrzenia reklamacji.