

ZASADY ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Forma i miejsce zgłoszenia reklamacji:

1. **na piśmie - w postaci papierowej:**
 - a) osobiście w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń albo
 - b) wysłana przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe) na adres Towarzystwa Ubezpieczeń, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;
2. **na piśmie - w postaci elektronicznej:**
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres info@openlife.pl albo
 - b) przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń (www.openlife.pl) albo
 - c) za pośrednictwem Serwisu Internetowego (wyłącznie Klienci posiadający dostęp do Serwisu Internetowego) albo
 - d) na Adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa Ubezpieczeń AE:PL-34215-61179-ATJIC-18
3. **ustnie:**
 - a) telefonicznie pod numerem Infolinii 801 222 333 (w godzinach wskazanych na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń) albo
 - b) osobiście do formularza reklamacyjnego podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń.

Terminy rozpatrzenia reklamacji:

Towarzystwo Ubezpieczeń udziela odpowiedzi na reklamacje bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku szczególnie skomplikowanych spraw, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni Towarzystwo Ubezpieczeń poinformuje składającego reklamację o:

- 1) przyczynach opóźnienia,
- 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji:

Odpowiedź na Reklamację Towarzystwo Ubezpieczeń (TU) udziela na piśmie:

1. w postaci papierowej – jeśli Reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, na adres korespondencyjny Klienta, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej, wówczas odpowiedź jest udzielana zgodnie z pkt 2;
2. w postaci elektronicznej – jeśli Reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej, wówczas odpowiedź jest udzielana zgodnie z pkt 1.
3. w przypadku, o którym mowa w pkt 2, odpowiedź jest udzielana:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, przy czym:
 - a. jeśli Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta zapisanego w systemach TU – odpowiedź udzielana jest zwrótnie na ten sam adres e-mail;
 - b. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem Serwisu Internetowego – odpowiedź udzielana jest na adres e-mail wskazany w złożonej Reklamacji;
 - c. jeśli Reklamacja została przesłana za pośrednictwem formularza na stronie internetowej TU i adres e-mail Klienta wskazany w Reklamacji jest niezgodny z adresem e-mail Klienta zapisanym w systemach TU lub Reklamacja została przesłana z adresu e-mail Klienta, który nie jest zapisany w systemach TU (tzw. niezidentyfikowany adres e-mail) oraz:
 - jeśli w systemach TU zapisany jest numer telefonu komórkowego Klienta odpowiedź udzielana jest:
 - ✓ na adres e-mail wskazany w formularzu albo zwrótnie na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja;
 - ✓ załącznik do wiadomości e-mail z odpowiedzią na Reklamację szyfrowany jest jednorazowym hasłem wysłanym wiadomością sms na numer telefonu komórkowego Klienta zapisany w systemach TU;
 - jeśli w systemach TU brak zapisanego numeru telefonu komórkowego Klienta, TU poinformuje Klienta zwrótnie na adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja o tym, że ze względów bezpieczeństwa i ochrony danych Klienta, odpowiedź na Reklamację nie może zostać udzielona na niezidentyfikowany adres e-mail, z którego wpłynęła Reklamacja wraz z prośbą o złożenie, w terminie 7 dni roboczych od wysłania niniejszej wiadomości, dyspozycji aktualizacji adresu e-mail zapisanego w systemach TU albo o wysłanie informacji zwrótnie do TU dotyczącej zmiany sposobu udzielenia odpowiedzi na przesłaną Reklamację i wskazanie innej formy odpowiedzi. W przypadku braku aktualizacji danych przez Klienta lub braku wskazania innej formy udzielenia odpowiedzi (nie później niż przed dniem wysłania odpowiedzi na Reklamację) - odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona na piśmie w postaci papierowej i wysłana na adres korespondencyjny Klienta wskazany w systemach TU.
 - b) w postaci elektronicznej na Adres do doręczeń elektronicznych Klienta wpisany do bazy adresów elektronicznych, w przypadku gdy Reklamacja została wysłana na Adres do doręczeń elektronicznych TU;
 4. jeśli Reklamacja została złożona ustnie odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej albo elektronicznej zgodnie z wnioskiem Klienta.

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY DOTYCZĄCY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administrator danych

Administratorem danych osobowych jest Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (kod: 00-854), Al. Jana Pawła II 25. Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez: formularz kontaktowy pod adresem www.openlife.pl/kontakt/, adres email: info@openlife.pl, telefonicznie pod numerem: 801 222 333 od poniedziałku do piątku w dni powszednie w godzinach 9:00 – 16:00 lub pisemnie na adres siedziby Administratora danych.

2. Inspektor Ochrony Danych

U Administratora danych 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. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa.

3. Cele przetwarzania, podstawy prawne przetwarzania i prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Administratora danych

Towarzystwo Ubezpieczeń będzie przetwarzać dane osobowe, w celu:

- 1) wykonania Umowy ubezpieczenia, w tym wypłaty świadczenia – podstawą prawną przetwarzania jest wypełnienie przez Administratora danych obowiązków wynikających z przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, lub niezbędność do wykonania Umowy ubezpieczenia, której stroną jest osoba której dane dotyczą lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą. Podstawą prawną dla przetwarzania danych o stanie zdrowia jest niezbędność do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
- 2) wypełnienia przez Administratora danych obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze danych wynikającego z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- 3) wypełnienia przez Administratora danych obowiązków związanych z identyfikacją klientów, będących podatnikami Stanów Zjednoczonych Ameryki, wynikających z umowy z dnia 7 października 2014 r. pomiędzy Rządem Rzeczypospolitej Polskiej oraz Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA (zwanej Umową FATCA) oraz ustawy z dnia 9 października 2015 r. o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA, a także na potrzeby realizacji obowiązków nałożonych przez ustawę z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (CRS) - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze danych wynikającego z przepisów o wypełnianiu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowej z innymi państwami;
- 4) ewentualnego podejmowania czynności związanych z przeciwdziałaniem przestępstw ubezpieczeniowym w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę Towarzystwa Ubezpieczeń w celu i zakresie niezbędnym do zapobiegania temu przestępstwu - podstawą prawną przetwarzania jest wypełnienie przez Administratora danych obowiązków wynikających z ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, lub niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora danych; uzasadnionym interesem Administratora danych jest możliwość zapobiegania i ścigania przestępstw popełnianych na szkodę Towarzystwa Ubezpieczeń;
- 5) ewentualnego dochodzenia roszczeń związanych z zawartą Umową ubezpieczenia - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora danych; uzasadnionym interesem Administratora danych jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń;
- 6) Towarzystwo Ubezpieczeń przetwarza dane dotyczące zdrowia Ubezpieczonych lub uprawnionych z Umowy ubezpieczenia, zawarte w Umowach ubezpieczenia lub oświadczeniach składanych przed zawarciem Umowy ubezpieczenia lub objęciem ochroną ubezpieczeniową, w celu wykonania Umowy ubezpieczenia, w zakresie niezbędnym z uwagi na cel i rodzaj ubezpieczenia – podstawą prawną są przepisy ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej i kodeksu cywilnego;
- 7) Towarzystwo Ubezpieczeń może podejmować decyzje w indywidualnych przypadkach, opierając się wyłącznie o zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowanie, danych osobowych w celu ustalania przyczyn i okoliczności zdarzeń losowych lub ustalania wysokości świadczeń ubezpieczeniowych – w przypadku danych osobowych dotyczących Ubezpieczonych, Ubezpieczających i uprawnionych z Umowy ubezpieczenia - pod warunkiem zapewnienia osobie, której dotyczy zautomatyzowana decyzja, prawa do otrzymania stosownych wyjaśnień co do podstaw podjętej decyzji, zakwestionowania tej decyzji, wyrażenia własnego stanowiska oraz do uzyskania interwencji ludzkiej - podstawą prawną są przepisy ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
Decyzje, o których mowa mogą być podejmowane wyłącznie w oparciu o kategorie danych dotyczących osoby fizycznej określone w art. 41 ust. 1b ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- 8) w celu reasekuracji ryzyk - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora; uzasadnionym interesem Administratora jest zmniejszenie ryzyka ubezpieczeniowego związanego z zawartą z Umową ubezpieczenia;
- 9) w celu ustalania na ich podstawie wysokości składek ubezpieczeniowych oraz rezerw techniczno- ubezpieczeniowych dla celów wypłacalności i rezerw techniczno-ubezpieczeniowych dla celów rachunkowości Ubezpieczających, Ubezpieczonych lub uprawnionych z Umowy ubezpieczenia przez okres 12 lat od dnia rozwiązania Umowy ubezpieczenia. Podstawą prawną przetwarzania jest przepis prawa;
- 10) oceny satysfakcji z usług na podstawie prawnie uzasadnionych interesów tj. kontroli przebiegu i podnoszenie standardów realizowanych usług na podstawie zebranych opinii, przez okres obowiązywania umowy ubezpieczenia;
- 11) windykacji i dochodzenia roszczeń oraz obrony w postępowaniach przed sądami i organami państwowymi na podstawie prawnie uzasadnionych interesów, tj. możliwości dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, do czasu upływu terminów przedawnienia roszczeń bądź przedawnienia karalności czynu popełnionego na szkodę Administratora;
- 12) rozpatrywania wniosków, skarg i reklamacji innych niż związane z procesem likwidacji szkody – na podstawie przepisów Ustawy o rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej, a po tym okresie w celach archiwizacyjnych, na podstawie prawnie uzasadnionych interesów tj. kontroli prawidłowości prowadzenia tych postępowań.

4. Profilowanie danych

Pani/Pana dane osobowe będą przez Administratora wykorzystywane do profilowania tj. do oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu co jest obowiązkiem wynikającym z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Dane osobowe mogą być przetwarzane w systemach informatycznych Administratora, ale nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego (bez udziału człowieka) podejmowania decyzji wywołujących wobec osób, których dane dotyczą skutki prawne.

5. Odbiorcy danych osobowych

Odbiorcami danych osobowych mogą być: zakłady reasekuracji, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy, organy administracji państwowej na podstawie i w granicach obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek udostępnienia danych, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Szef Krajowej Administracji Skarbowej, kancelarie prawne świadczące usługi prawne na rzecz Administratora danych. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym te dane na zlecenie Administratora danych, w szczególności Agentom obsługującym Umowę ubezpieczenia, dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji dokumentów, lekarzom orzecznikom, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem danych w sposób zgodny z poleceniami Administratora danych.

6. Przekazywanie danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej

Dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

7. Przechowywanie danych osobowych

Dane osobowe przechowywane będą 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, obowiązku przechowywania wynikającego z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, przepisów o wypełnianiu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowych z innymi państwami.

8. Prawa osoby, której dane dotyczą

Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo żądania od Administratora danych dostępu do swoich danych osobowych, oraz ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Administratora danych lub przez stronę trzecią, osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych. W zakresie, w jakim dane osobowe osoby której dane dotyczą są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy ubezpieczenia lub przetwarzania na podstawie zgody, a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany - osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo żądania od Administratora danych przeniesienia swoich danych osobowych. Realizacja tego prawa polega na możliwości żądania przekazania przez Administratora danych osobowych osobie, której dane dotyczą w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Osoba, której dane dotyczą może przesłać te dane innemu Administratorowi danych lub ma prawo żądania od Administratora danych przesłania swoich danych osobowych bezpośrednio innemu Administratorowi danych, 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 w ust. 1 lub ust. 2 powyżej.

9. Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego

Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

10. Dobrowolność lub obowiązek podania danych i ich konsekwencje

Podanie danych osobowych, w zakresie wskazanym w niniejszym formularzu, jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonania Umowy ubezpieczenia, w tym wypłaty świadczenia. W przypadku niepodania danych osobowych w zakresie wskazanym w formularzu zgłoszenia roszczenia, w tym danych osobowych o stanie zdrowia może nie być możliwe wykonanie Umowy ubezpieczenia, w tym dokonanie wypłaty świadczenia na rzecz uprawnionego z Umowy ubezpieczenia.