

## Formularz zgłoszenia reklamacji/skargi Protokół ustnego przyjęcia reklamacji/skargi

Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.

Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.

### 1. Dane osoby składającej reklamację/skarę:

1.1. Imię 1	Nazwisko 1	1.2. Numer PESEL
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Adres do korespondencji		
1.3. Kod pocztowy	1.4. Miejscowość:	1.5. Ulica
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	1.6. Nr domu	1.7. Nr lokalu
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.8. Nr telefonu	1.9. Adres e-mail	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

### 2. Czy Osoba zgłaszająca reklamację jest ubezpieczonym

TAK  NIE

### 3. Oczekiwana forma odpowiedzi

odpowiedź pisemna  odpowiedź mailowa

### 4. Sposób zawarcia umowy ubezpieczenia / przystąpienia do ubezpieczenia

Indywidualnie w TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A.  Pośrednik finansowy:

Bank  Inny

Agent

### 5. Obszar, którego dotyczy reklamacja

Odszkodowania lub świadczenia – numer sprawy  Obsługa przez podmioty działające w imieniu TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A.

Działanie agenta  Produkt, warunki ubezpieczenia

Produkt inwestycyjny – numer certyfikatu  Składka ubezpieczeniowa – numer polisy

Inne obszary (jakie)

## 6. Treść reklamacji/skargi:

## 7. Załączniki do formularza:

TAK  NIE

Krótki opis cech dokumentów stanowiących załączniki do formularza (np. zdjęcia, kosztorysy)

## 8. Oświadczenie:

Oświadczam, iż zostałem/(am) poinformowany/(na) na temat celów i zasad przetwarzania danych osobowych przez TU Europa S.A. i TU na Życie Europa S.A.

## 9. Podpis osoby składającej reklamację/skargę:

Imię	Nazwisko	Miejscowość	Własnoręczny podpis Osoby składającej reklamację
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
		Data	
		<input type="text"/>	

## 10. Potwierdzenie przyjęcia formularza przez pracownika TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A. lub osobę/podmiot działający w ich imieniu

Potwierdzam zgodność danych osobowych Osoby składającej reklamację/skargę z okazanym dokumentem tożsamości oraz własnoręcznie złożony podpis.

Imię	Nazwisko	Miejscowość	pieczęć służbowa, podpis pracownika TU Europa S.A. / TU na Życie Europa S.A. lub osoby działającej w ich imieniu przyjmującego reklamację:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
		Data	
		<input type="text"/>	

Organem nadzoru nad działalnością ubezpieczeniową wykonywaną na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Ubezpieczony, uprawniony, w przypadku nieuwzględnienia jego roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji we wskazanym terminie, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego: a/ o rozpatrzenie sprawy lub b/ wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem a podmiotem rynku finansowego. Aktualne dane o podmiocie uprawnionym do przeprowadzenia ww. postępowania dostępne są na stronie internetowej pod adresem: <http://www.rf.gov.pl>. Klienci mogą także korzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

W przypadkach umów zawartych drogą elektroniczną (on-line) osoba wskazana w ust. 1, będąca konsumentem i mieszkająca w kraju Unii Europejskiej (także: Norwegia, Islandia, Liechtenstein), ma możliwość złożenia skargi do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem europejskiej platformy rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Klienci Towarzystwa mogą dochodzić swych roszczeń przed sądem według przepisów o właściwości ogólnej bądź przed sądem właściwym dla siedziby lub miejsca zamieszkania Ubezpieczającego, Ubezpieczonego, Uprawnionego albo Uposażonego z umowy ubezpieczenia, lub Spadkobiercy.

Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia ich wpływu.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie, zgłaszający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.

Informacja na temat celów i zasad przetwarzania danych osobowych przez TU Europa S.A. oraz TU na Życie Europa S.A., dotycząca rozpatrzenia reklamacji/skargi.



## Kto jest administratorem Twoich danych osobowych?

W związku z tym, że w ramach oferowanych produktów ubezpieczeniowych świadczymy zarówno ochronę o charakterze majątkowym jak i życiowym, Administratorem podanych przez Ciebie danych osobowych, w zależności od rodzaju reklamacji/skargi którą zgłaszasz, są odpowiednio: **Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A.** z siedzibą we Wrocławiu i/lub **Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.** z siedzibą we Wrocławiu. Jeśli wyrazisz dobrowolną zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, oba Towarzystwa będą w tym zakresie współadministratorami Twoich danych. Oba Towarzystwa działają wspólnie pod nazwą Europa Ubezpieczenia. W każdym przypadku możesz się z nami skontaktować:

- wysyłając e-mail na adres [bok@tueuropa.pl](mailto:bok@tueuropa.pl)
- wypełniając formularz kontaktowy na naszej stronie [tueuropa.pl](http://tueuropa.pl)
- dzwoniąc pod numer +48 71 369 28 87 (opłata wg stawek operatora)
- pisząc na adres naszej siedziby

W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych możesz skontaktować się również bezpośrednio z naszym Inspektorem Ochrony Danych (IOD), wysyłając e-mail na adres: [iod@tueuropa.pl](mailto:iod@tueuropa.pl)



## W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe przetwarzamy:

- na podstawie niezbędności przetwarzania w celu wykonania umowy ubezpieczenia
- na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, zgodnie z Ustawą o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej:
  - w celu wykonania umowy poprzez przetwarzanie danych dotyczących zdrowia ubezpieczonych lub uprawnionych z umowy ubezpieczenia (tylko w przypadku produktów ubezpieczeniowych, w ramach których prosimy Cię o podanie informacji na temat Twojego stanu zdrowia)
- na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze:
  - wynikających z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML), w celu weryfikacji obecności klienta na listach gospodarczych, handlowych lub finansowych oraz listach zawierających informacje o nałożonych sankcjach i embargach przez Unię Europejską, Organizację Narodów Zjednoczonych lub Polskę
  - wynikających z przepisów o wypełnianiu międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA oraz przepisów o automatycznej wymianie informacji podatkowych z innymi państwami (CRS)
- na podstawie konieczności przetwarzania danych do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora:
  - w celu podejmowania ewentualnych czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom ubezpieczeniowym
  - w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawartą umową ubezpieczenia
  - oceny satysfakcji z naszych usług - prawnie uzasadnionym interesem jest kontrola i podnoszenie standardów realizowanych przez nas usług
  - w celu prowadzenia marketingu innego niż przesyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną lub marketingu telefonicznego, których możemy dokonywać wyłącznie na podstawie Twojej dobrowolnej zgody
- na podstawie Twojej zgody:
  - wyrażonej poprzez Twoje wyraźne działania potwierdzające polegające na dobrowolnym przesłaniu nam przez Ciebie danych, wykraczających poza te, które są przez nas określone jako niezbędne do rozparzenia zgłoszenia
  - w celu umożliwienia komunikacji w sprawie złożonej przez Ciebie skargi/reklamacji, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (e-mail/SMS)
  - w celach marketingu bezpośredniego tj. w celu przesyłania informacji handlowej drogą elektroniczną i marketingu telefonicznego prowadzonego przez Europa Ubezpieczenia. W tym zakresie współadministratorem Twoich danych będzie Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A. oraz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A.



## Kto może być odbiorcą Twoich danych osobowych?

Twoje dane osobowe mogą być przekazane podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie, m.in. reasekuratorom, asystorom, dostawcom usług IT, podmiotom przetwarzającym w celu windykacji należności czy też podmiotom dystrybuującym ubezpieczenia – przy czym podmioty te będą przetwarzać dane na podstawie zawartej z nami umowy i wyłącznie w zakresie, w jakim zostanie wydane im polecenie. Nie przekazujemy Twoich danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.



## Jak długo będziemy przechowywać Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych osobowych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy ubezpieczenia, obowiązku przechowywania wynikającego z przepisów o FATCA/CRS oraz z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu (AML).



## Jakie przysługują Ci prawa w zakresie przetwarzania Twoich danych osobowych?

Zawsze możesz poprosić nas o dostęp do swoich danych osobowych. Możesz również skorzystać z prawa żądania sprostowania swoich danych, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania:

- w zakresie, w jakim przetwarzamy Twoje dane w oparciu o prawnie uzasadniony interes administratora, przysługuje Ci prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych



Czym jest prawnie uzasadniony interes administratora?

Rozumiemy przez to m.in. wszelkie zadania związane bezpośrednio z działalnością administratora, np. działania niezbędne do zapobiegania oszustwom ubezpieczeniowym lub badanie oceny satysfakcji z naszych usług.

- w zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe na podstawie Twojej zgody masz prawo jej wycofania w dowolnym momencie; wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonaliśmy na podstawie zgody przed jej wycofaniem

- w zakresie, w jakim przetwarzamy dane osobowe w celu wykonania umowy ubezpieczenia lub na podstawie zgody – przysługuje Ci także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od nas swoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego np. w formacie CSV, XML; możesz przesłać te dane innemu administratorowi danych osobowych



W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub naszym Inspektorem Ochrony Danych (IOD).

- zawsze przysługuje Ci prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.



## Czy podanie danych osobowych jest obowiązkowe?

Podanie przez Ciebie danych osobowych jest konieczne do wykonania umowy i przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego.



Bez podania danych osobowych nie jest możliwe rozpatrzenie Twojego zgłoszenia.



## Chcesz dowiedzieć się więcej?

Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony [tueuropa.pl](http://tueuropa.pl) i zakładki „Ochrona danych osobowych (RODO)”.

Zachęcamy również do zapoznania się z Informatorem RODO znajdującym się na stronie internetowej Ministerstwa Cyfryzacji:  
<https://www.gov.pl/cyfryzacja/rodo-informator>