

Formularz reklamacyjny

Po wypełnieniu prosimy o jego przekazanie:

- elektronicznie na adres e-mail: info@openlife.pl lub
- bezpośrednio do Ubezpieczającego / Agenta, lub
- pocztą do Departamentu Obsługi Klienta na adres:
Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.
Departament Obsługi Klienta
al. „Solidarności” 171
00-877 Warszawa

Numer Polisy / Deklaracji przystąpienia / zgody:

Dane reklamującego:

Imiona:

Nazwisko:

Numer Polisy / Deklaracji przystąpienia / zgody:

O wyniku reklamacji proszę mnie poinformować:

- elektronicznie na adres email:
- pisemnie na adres korespondencyjny:

Opis reklamacji ze wskazaniem oczekiwań reklamującego:

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:

Data (dd/mm/rrrr) oraz czytelny podpis
reklamującego

Data (dd/mm/rrrr) oraz czytelny podpis
osoby upoważnionej

Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

Forma i miejsce zgłoszenia reklamacji:

- pisemnie: osobiście w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń obsługującej Klientów albo przesyłką pocztową na adres Towarzystwa Ubezpieczeń: Departament Obsługi Klienta, Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A., al. "Solidarności" 171, 00 – 877 Warszawa;
- w formie elektronicznej: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@openlife.pl, przy wykorzystaniu formularza na stronie internetowej Towarzystwa Ubezpieczeń (www.openlife.pl) lub za pośrednictwem Serwisu Internetowego (wyłącznie Klienci posiadający dostęp do Serwisu Internetowego);
- ustnie: telefonicznie pod numerem infolinii 801 222 333 lub +48 22 118 94 99 albo osobiście do formularza reklamacyjnego podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa Ubezpieczeń.

Terminy rozpatrzenia reklamacji:

Towarzystwo Ubezpieczeń udziela odpowiedzi na reklamację 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 informuje składającego reklamację o:

- przyczynach opóźnienia;
- okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 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 udzielana jest w postaci papierowej. Odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych osobowych**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 jest art. 6 ust. 1 lit. c i f: Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U. UE.L. z 2016 r. Nr 119, poz. 1) – art. 6 ust. 1 lit. c i f: przepisy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz prawnie uzasadniony interes Administratora. Prawnym 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 danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c i lit. e Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwanym dalej "RODO". Zgodnie z RODO przetwarzanie jest niezbędne do: wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, w tym na podstawie Ustawy, oraz wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi na mocy m.in. ww. przepisów, w szczególności w związku z realizacją ustawowych zadań Rzecznika Finansowego, w tym prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu między klientem podmiotu rynku finansowego a tym podmiotem;
- rachunkowym, na podstawie przepisów o rachunkowości, przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym operacja, transakcja lub postępowanie zostały ostatecznie zakończone, rozliczone, spłacone lub przedawnione.

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.