

Formularz zgłoszenia reklamacji
Protokół ustnego przyjęcia reklamacji
w siedzibie OFWCA/Agenta

1. Oświadczenie przyjmującego reklamację:

Oświadczam, że przed pobraniem danych poinformowałam/em składającego reklamację o celach i zasadach przetwarzania danych osobowych przez Administratora danych, tj. przedstawiłam/em przedmiotowe informacje w wersji pisemnej – zgodnie z zawartą w dalszej części niniejszego Formularza klauzulą: „Klauzula informacyjna z art. 13 RODO”.

2. Dane Osoby składającej reklamację:

.....

Imię	Nazwisko	PESEL
------	----------	-------

.....

Kod pocztowy	Miejscowość	Ulica	Nr domu	Nr lokalu
--------------	-------------	-------	---------	-----------

.....

Nr telefonu	Adres e-mail
-------------	--------------

.....

Adres do korespondencji

3. Czy Osoba zgłaszająca reklamację jest ubezpieczonym?

Tak Nie

4. Oczekiwana forma odpowiedzi

odpowiedź pisemna odpowiedź w formie korespondencji e-mail

5. Obszar, którego dotyczy reklamacja

- Zawarta umowa ubezpieczenia
- Odszkodowanie lub świadczenia
- Działanie OFWCA/ Agenta

6. Treść reklamacji:

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
7. Liczba załączników:

8. Opis treści załączników:

.....
.....
.....

9. Oświadczenia Składającego reklamację:

1. Oświadczam, iż zostałam/em poinformowana/y o celach i zasadach przetwarzania danych osobowych przez Administratora danych.
2. Oświadczam, iż zostałam/em poinformowana/y o sposobach i procedurach rozpatrywania reklamacji.

10. Podpis Osoby składającej reklamację

.....
Imię Nazwisko Miejscowość Data Czytelny podpis

11. Potwierdzenie przyjęcia formularza przez OFWCA/Agenta

Potwierdzam zgodność danych osobowych Osoby składającej reklamację z okazanym dokumentem tożsamości oraz własnoręczność złożonego przez nią podpisu

.....
Imię Nazwisko Miejscowość Data Czytelny podpis OFWCA/Agent

Informacja

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.

Klienci Zakładu Ubezpieczeń/Agent

Reklamacje rozpatrywane są przez Ubezpieczyciela/Agent

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 oraz o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. Maksymalny termin rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych licząc od dnia jej wpływu.

Klauzula informacyjna z art. 13 RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Ewa Frejus prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: Centrum Ubezpieczeń Ewa Frejus, posiadająca numery ewidencyjne: NIP – 7631015090, REGON – 572117897, stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej – ul. Prosta 4, 64-980 Trzcianka oraz numer agenta w rejestrze agentów ubezpieczeniowych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego - 11126619/A
lub..... (nazwa Zakładu Ubezpieczeń, którego skarga dotyczy)
2. Z Administratorem można skontaktować się drogą korespondencji e-mail - na adres poczty elektronicznej Administratora: ubezpieczenia@frejus.pl, telefonicznie - pod numerem +48 600 195 922; +48 600 287 601; + 48 67 216 25 42 lub pisemnie - na adres Administratora: 64-980 Trzcianka, ul. Prosta 4
lub
.....
.....
..... (dane Zakładu Ubezpieczeń, którego skarga dotyczy)
3. Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu i zakresie niezbędnym do obsługi złożonej przez Panią/Pana reklamacji.
Przetwarzanie danych odbywa się w związku z wypełnieniem prawnego obowiązku ciążącego na Administratorze.
Podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
4. Pani/Pana dane mogą być przekazane zakładom ubezpieczeń, na rzecz których Administrator prowadzi pośrednictwo ubezpieczeniowe, współpracującym pośrednikom (agencjom) ubezpieczeniowym, podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. dostawcom usług IT, podmiotom przechowującym i usuwającym dane, podmiotom świadczącym usługi personalizacji, kopertowania oraz dystrybucji druku – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i zgodnie z poleceniem Administratora.
5. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
6. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez Administratora przez okres niezbędny, tj: do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy ubezpieczenia lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych osobowych wynikającego z przepisów prawa.
7. Podanie danych osobowych jest niezbędnym warunkiem do podjęcia działań zmierzających do obsługi Pani/Pana reklamacji.
8. Posiada Pani/Pan na podstawie:
 - art. 15 RODO - prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych,
 - art. 16 RODO - prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
 - art. 18 RODO - prawo żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO,
 - art. 20 RODO - prawo przenoszenia danych osobowych w zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane w sposób zautomatyzowany, tj. do otrzymania od Administratora Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi danych.

Przysługuje Pani/Panu również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO.