

## REGULAMIN ZGŁOSZENIA SZKODY PRZEZ ELEKTRONICZNE ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.), WARTA ustala niniejszym Regulamin zgłoszenia szkody przez elektroniczne zgłoszenie roszczenia określającym zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną.

W sprawach, nieregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy obowiązującego prawa w tym w szczególności Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.), Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.), 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), ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844 ze zm.). Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do WARTA informacji i treści obraźliwych, o charakterze bezprawnym, mogących wprowadzić w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.

### 1. Postanowienia wspólne

#### 1.1 Słownik

- WARTA - TUnŻ „WARTA” S.A - Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie WARTA Spółka Akcyjna, adres siedziby: rondo I. Daszyńskiego 1 00-843 Warszawa, NIP: 113-15-36-859, KRS: 0000023648, Regon: 012350200; Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy. Wysokość kapitału zakładowego: 311 592 900,00 zł - opłacony w całości.
- Serwis – platforma informatyczno-informacyjna zapewniająca Użytkownikowi dostęp Usług oraz informacji przygotowanych przez WARTĘ
- Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z usług Serwisu WARTY na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl)
- Usługi – usługi świadczone przez WARTĘ drogą elektroniczną, opisane w niniejszym Regulaminie
- EZR – formularz elektronicznego zgłoszenia roszczenia dostępny na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl)
- Konsultant – pracownik Departamentu Contact Center WARTY zajmujący się obsługą klientów

1.2 W ramach świadczenia usług drogą elektroniczną WARTA umożliwia zgłoszenie szkody przez formularz elektronicznego zgłoszenia roszczenia (EZR) dostępny pod linkiem Świadczenia z polisy na życie (<https://www.warta.pl/pomoc-i-obsluga/zgloszenie-szkody/formularz-zycie/>)

1.3 Za pomocą EZR Użytkownik ma możliwość zgłoszenia roszczenia dotyczącej ubezpieczenia na życie. Serwis umożliwia także przesyłanie dokumentów na etapie zgłaszania roszczenia.

1.4 W celu usprawnienia procesu likwidacji roszczenia Użytkownik powinien podawać pełne dane kontaktowe, w tym adres e-mail oraz numer telefonu. Podanie wymaganych danych jest niezbędne celem podjęcia dalszego procesu likwidacji roszczenia. Jakość i ilość danych ma znaczący wpływ na sprawność procesu likwidacji.

1.5 Po zgłoszeniu roszczenia Użytkownik na wskazany adres e-mail otrzymuje podsumowanie zgłoszenia. Następnie po zarejestrowaniu roszczenia Użytkownik otrzymuje informację zwrotną z numerem sprawy – poprzez SMS, i/lub w skierowanej korespondencji – w zależności od kanału zgłoszenia i zakresu podanych informacji.

## 2. EZR

### 2 Zgłoszenie roszczenia.

Podczas zgłoszenia roszczenia za pomocą EZR Użytkownik może być proszony o podanie danych takich jak:

- dane polisowe (nr polisy, dane właściciela polisy),
- dane zdarzenia (m. in. data i godzina zdarzenia, opis szkody),
- dane zgłaszającego, osoby kontaktowej, odbiorcy odszkodowania wraz z numerem konta bankowego,
- dane obrażeń osobowych.

## 3. Bezpieczeństwo informacji i ochrona danych osobowych

W związku z obowiązkiem zachowania tajemnicy ubezpieczeniowej i ochroną danych osobowych oraz w trosce o własne bezpieczeństwo należy podawać niezbędne dane, jak również przysyłać zdjęcia i dokumenty jedynie w dedykowanych do uzupełnienia oknach - z logo WARTY. Instrukcja w tym zakresie udostępniana jest Klientowi przed rozpoczęciem procesu zgłoszenia roszczenia.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie „WARTA” S.A z siedzibą w Warszawie, rondo I. Daszyńskiego 1.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzamy w celu korzystania z usług Serwisu, o których mowa w niniejszym Regulaminie. Dane osobowe będą przetwarzane w Serwisie na podstawie zawartej umowy - akceptacji niniejszego Regulaminu, przez okres przedawnienia roszczeń.

Przysługuje Pani/Panu prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia (o ile nie zakłóca to realizacji umowy lub obowiązków WARTY wynikających z przepisów prawa), ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych,

- wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez WARTĘ, w tym profilowania na tej podstawie oraz do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego przez WARTĘ,
- wniesienia skargi do Organu Nadzoru w zakresie danych osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

Jeżeli wyraziła Pani/Pan jakąkolwiek zgodę, ma Pani/Pan prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

W przypadku jakichkolwiek pytań, w celu cofnięcia zgody lub skorzystania z przysługujących praw należy skontaktować się z inspektorem danych osobowych lub agentem. Kontakt z inspektorem danych osobowych jest możliwy drogą elektroniczną, poprzez: [IOD@warta.pl](mailto:IOD@warta.pl) lub drogą pisemną pod adresem siedziby WARTY podanym powyżej. Dane inspektora dostępne są na stronie internetowej: [www.warta.pl](http://www.warta.pl) w zakładce Kontakt. Kontakt z agentem jest możliwy osobiście lub drogą telefoniczną.

Pani/Pana dane są przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, tj. spółce APREEL Sp. z o.o., Niegolewskiego 17 lok. 1, 01-570 Warszawa oraz K2 Internet S.A., Domaniewska 44a, 02-672 Warszawa – przy czym podmiot ten przetwarza dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z usługi serwisu.

## 4. Wymagania techniczne

4.1 Do poprawnego działania EZR zalecane jest użycie przeglądarki:

- Google Chrome 30 i nowsze

4.2 Aplikacja jest nieodpłatna dla Użytkownika z poniższymi zastrzeżeniami. Do korzystania z EZR niezbędne jest posiadanie połączenie z Internetem. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym. WARTA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

## 5. Bezpieczeństwo

5 Szczegółowe informacje dotyczące technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego udostępnione są za pośrednictwem strony internetowej <https://www.warta.pl/bezpieczenstwo>.

## 6. Tryb postępowania reklamacyjnego

6.1 Skargi, zażalenia, w tym reklamacje mogą być składane do WARTY:

- na piśmie na adres: skr. pocztowa 1013, 00-950 Warszawa 1,
- w postaci elektronicznej za pomocą formularza <https://www.warta.pl/reklamacje>,
- ustnie - telefonicznie pod nr 502 308 308,
- w każdej komórce/jednostce organizacyjnej WARTY na piśmie doręczonym osobiście lub w formie ustnej do protokołu.

6.2 WARTA rozpatrzy skargę, zażalenie lub reklamację w terminie 30 dni od daty wpływu i udzieli odpowiedzi w formie pisemnej przesyłką listową lub w formie elektronicznej na wniosek składającego skargę, zażalenie, reklamację. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin na udzielenie odpowiedzi może zostać przedłużony do 60 dni, o czym wnoszący skargę, zażalenie, reklamację zostanie uprzednio powiadomiony. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest:

- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona [www: https://www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)),
- Rzecznik Finansowy (strona [www: https://www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).

Organem właściwym do rozpatrzenia skargi, zażalenia, reklamacji jest jednostka organizacyjna wyznaczona przez Zarząd WARTY.

Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg, zażaleń, reklamacji udostępniane są za pośrednictwem strony internetowej [www.warta.pl](http://www.warta.pl).

## 7. Postanowienia końcowe

7.1 WARTA informuje, że aplikacje zawierają informacje i dokumenty chronione prawami autorskimi, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne, stanowiące przedmiot ochrony prawa własności intelektualnej, należące do WARTY. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku.

7.2 WARTA jest uprawniona do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą udostępnienia zmienionego tekstu Regulaminu w Serwisie Internetowym i mają zastosowanie do zgłoszeń świadczonych drogą elektroniczną zawieranych po ogłoszeniu zmienionego Regulaminu.

7.3 Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

7.4 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia dla poszczególnych umów ubezpieczenia.

7.5 Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.06.2022.