











### Treść reklamacji i identyfikacja klienta

W treści reklamacji klient powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Agencji umowę ubezpieczenia. Jednakże ich niewskazanie nie uprawnia do odrzucenia reklamacji, o ile OFWCA może zidentyfikować danego klienta.

W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ustnie – przez telefon lub osobiście do protokołu w placówce, bądź w formie papierowej osobiście w placówce, niezbędne jest potwierdzenie tożsamości klienta składającego reklamację, prosząc o podanie nie więcej danych niż poniższy zakres, w zależności od okoliczności niezbędnych do identyfikacji klienta:

- a) Imię i nazwisko;
- b) PESEL;
- c) Adres email;
- d) Numer telefonu;
- e) Numer polisy.

## II. Złożenie reklamacji za pośrednictwem serwisu

**W dniu złożenia reklamacji przez klienta, w jakiejkolwiek formie określonej powyżej, OFWCA ma obowiązek złożyć ją za pośrednictwem Systemu Agent Arrant jeszcze tego samego dnia w następujący sposób:**

- a) Wybierając właściwą opcję na ekranie startowym Serwisu – „Reklamacje”;
- b) Wybierając rodzaj reklamacji reklamacja wewnętrzna lub reklamacja do Towarzystwa Ubezpieczeniowego;
- c) Postępując zgodnie z krokami ścieżki składania reklamacji:
  - a. Podając dane Klienta składającego reklamacje.
  - b. Wypełniając treść reklamacji.
  - c. Załączając stosowne dokumenty, zgodnie z opisaną procedurą w punktach powyżej.
  - d. Potwierdzając przyjęcie reklamacji.
  - e. Przesyłając reklamacje do centrali Arrant za pośrednictwem Systemu Agent Arrant.



Warszawa, 01.10.2018 r.

Odpowiedź na reklamacje

Wszystkie reklamacje zarejestrowane za pośrednictwem Systemu Agent Arrant będą rozpatrywane centralnie przez pracowników Arrant. Odpowiedź na reklamacje będzie przekazywana bezpośrednio do Klienta, a OFWCA będzie mogła śledzić status poszczególnych reklamacji w Systemie.



**Załącznik nr 2****Formularz złożenia reklamacji przez Klientów Arrant Sp. z o.o. będących osobą fizyczną**.....  
miejsowość,

data

Administrator danych	Administratorem danych jest Arrant Sp. z o.o.
Dane kontaktowe Inspektor Ochrony Danych	Z administratorem danych można się skontaktować poprzez adres email: iod@arrant.pl, formularz kontaktowy pod adresem: www.arrant.pl, telefonicznie pod numerem: 22 375 13 75 lub pisemnie na adres siedziby administratora. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez email: iod@arrant.pl, formularz kontaktowy pod adresem: www.arrant.pl, telefonicznie pod numerem: 22 375 13 75 lub pisemnie na adres siedziby administratora.
Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu rozpatrzenia Pan/Pani reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – art. 4 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Pani/Pana dane mogą ewentualnie być przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń związanych ze zgłoszoną reklamacją – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń.
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń związanych ze złożoną reklamacją.
Odbiorcy danych	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: zakłady ubezpieczeń lub inne zakłady reasekuracji, Komisja Nadzoru Finansowego, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, Centralna Ewidencja Pojazdów, biura informacji gospodarczej i biura informacji kredytowej, o ile została udzielona w tym zakresie zgoda, Rzecznik Finansowy, organy administracji państwowej, o ile nie żądają udostępnienia w związku z toczącym się postępowaniem, a obowiązek udostępnienia danych wynika z przepisów prawa. Ponadto Pani/Pana dane mogą





	<p>być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora, m.in. dostawcom usług IT mającym siedzibę w Polsce lub na obszarze EOG, dostawcom usług archiwizacji dokumentacji, księgowych, likwidacji szkód, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, kancelariom prawnym i podmiotom świadczącym wsparcie prawne, rzeczoznawcom majątkowym lub medycznym, agencjom marketingowym, czy też agentom ubezpieczeniowym obsługującym Pani/Pana umowę ubezpieczenia przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora, bądź na podstawie pisemnego upoważnienia udzielonego przez Arrant, w takim przypadku pełniącego rolę Procesora.</p>
Przekazywanie danych poza EOG	Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
Prawa osoby, której dane dotyczą	<p>Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.</p> <p>W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.</p> <p>W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania.</p> <p>Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.</p> <p>W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.</p>
Informacja o wymogu podania danych	Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.



Warszawa, 01.10.2018 r.

Dane Klienta składającego reklamację:

Imię i nazwisko: .....

PESEL: .....

Adres email: .....

Numer telefonu:

Numer polisy ubezpieczenia: .....

Treść reklamacji:

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

Wnoszę o udzielenie przez Arrant Sp. z o.o. odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email: .....

.....

podpis Klienta

Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Arrant Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko: .....

Data złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.: .....

Sposób złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.: .....

.....

Podpis i pieczęć pośrednika



## **REKLAMACJE KLIENTÓW KORPORACYJNYCH (OSÓB PRAWNYCH I SPÓŁEK NIEPOSIADAJĄCYCH OSOBOWOŚCI PRAWNEJ)**

### **I. Przyjmowanie reklamacji od klientów korporacyjnych**

#### Forma reklamacji i miejsce złożenia

Klient korporacyjny może w zasadzie złożyć reklamację w każdej formie, gdyż ustawa nie precyzuje form składania reklamacji przez takich klientów, tak jak w przypadku klientów indywidualnych. Formy wskazane w Procedurze należy traktować jedynie jako przykładowe. W przypadku złożenia reklamacji ustnie, należy zastosować wytyczne analogiczne jak w przypadku klientów indywidualnych, z zastrzeżeniem użycia formularza określonego w Załączniku nr 3.

#### Potwierdzenie złożenia reklamacji

Na żądanie klienta OFWCA powinna potwierdzić złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta. Rekomendujemy jednak aby była to zawsze forma pisemna. Każdorazowo po złożeniu reklamacji w systemie Agent Arrant przez OFWCA jako potwierdzenie zostanie wygenerowany dokument, który powinien zostać przekazany do podpisu przez klienta, a następnie załączony do Systemu Agent Arrant jako załącznik danej reklamacji. Na żądanie klienta OFWCA powinna dodatkowo potwierdzić złożenie reklamacji generując stosowny e-mailem za pośrednictwem systemu Agent Arrant. W przypadku złożenia przez klienta dokumentu zawierającego reklamację w placówce, na jego żądanie należy dodatkowo potwierdzić wpływ takiego dokumentu do Agencji poprzez pieczęć lub podpis OFWCA (upoważnionej do reprezentowania Agencji i obsługującej klientów w danej placówce), na kopii dokumentu (tzw. prezentata) i skan takiego potwierdzenia powinien być również załączony do systemu agent Arrant przy danej reklamacji.

#### Treść reklamacji i identyfikacja klienta

W treści reklamacji klient powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. firmę, adres siedziby, numer KRS, numer REGON, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem spółki agencyjnej umowę ubezpieczenia. Jednakże ich niewskazanie nie uprawnia spółki agencyjnej do odrzucenia reklamacji, o ile może zidentyfikować danego klienta.



W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ustnie – przez telefon lub osobiście do protokołu w placówce, bądź w formie papierowej osobiście w placówce, niezbędne jest potwierdzenie danych klienta składającego reklamację, prosząc o podanie następujących danych:

- a) firma;
- b) numer KRS;
- c) dane osób uprawnionych do reprezentacji klienta lub do składania reklamacji w imieniu klienta wraz dokumentem wykazującym to uprawnienie;
- d) dane kontaktowe.

### III. **Złożenie reklamacji za pośrednictwem serwisu**

**W dniu złożenia reklamacji przez klienta, w jakiejkolwiek formie określonej powyżej, OFWCA ma obowiązek złożyć ją za pośrednictwem Systemu Agent Arrant jeszcze tego samego dnia w następujący sposób:**

- d) Wybierając właściwą opcję na ekranie startowym Serwisu – „Reklamacje”;
- e) Wybierając rodzaj reklamacji reklamacja wewnętrzna lub reklamacja do Towarzystwa Ubezpieczeniowego;
- f) Postępując zgodnie z krokami ścieżki składania reklamacji:
  - a. Podając dane Klienta składającego reklamacje.
  - b. Wypełniając treść reklamacji.
  - c. Załączając stosowne dokumenty, zgodnie z opisaną procedurą w punktach powyżej.
  - d. Potwierdzając przyjęcie reklamacji.
  - e. Przesyłając reklamacje do centrali Arrant za pośrednictwem Systemu Agent Arrant.

#### Odpowiedź na reklamacje

Wszystkie reklamacje zarejestrowane za pośrednictwem Systemu Agent Arrant będą rozpatrywane centralnie przez pracowników Arrant. Odpowiedź na reklamacje będzie przekazywana bezpośrednio do Klienta, a OFWCA będzie mogła śledzić status poszczególnych reklamacji w Systemie.



### Załącznik nr 3

#### Formularz złożenia reklamacji przez Klientów Arrant Sp. z o.o. będących osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej

.....  
miejsowość, data

Dane Klienta składającego reklamację:

Firma (nazwa):.....

Numer KRS/REGON:.....

Adres siedziby: .....

Adres email: .....

Numer polisy ubezpieczenia:.....

Treść reklamacji:

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

.....  
Imię i nazwisko, oraz podpis osoby upoważnionej/ osób upoważnionych do reprezentowania Klienta



Warszawa, 01.10.2018 r.

Dane osoby przyjmującej reklamację w imieniu Arrant Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko: .....

Data złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.: .....

Sposób złożenia reklamacji w Arrant Sp. z o.o.: .....

.....  
Podpis i pieczęćka pośrednika

