




Informacja o przetwarzaniu przez AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce danych osobowych osób zgłaszających szkodę (klauzula informacyjna RODO)



Ochrona Twoich danych osobowych jest dla nas ważna. Poniżej przedstawiamy informacje dotyczące sposobu przetwarzania Twoich danych osobowych oraz przysługujących Ci praw na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych.





Niniejsza klauzula może być okresowo aktualizowana. W związku z tym prosimy o regularne zapoznawanie się z jej treścią. W ostatnim wierszu wskazano datę ostatniej aktualizacji niniejszej klauzuli.

Jeżeli zgłaszasz szkodę jako Ubezpieczony lub Ubezpieczający, informacja o przetwarzaniu Twoich danych osobowych została przekazana Ci przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.

<p>1. Kto jest Administratorem danych? (jest odpowiedzialny za Twoje dane osobowe)</p>	<p>AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą przy ul. Konstruktorskiej 12, 02-673 Warszawa (dalej również jako: „AWP P&C” lub „Administrator”)</p> <p>Możesz skontaktować się z nami listownie na podany powyżej adres.</p> <p>Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pocztą elektroniczną lub listownie pod następującymi adresami:</p> <p>Inspektor Ochrony Danych AWP P&C Spółka Akcyjna Oddział w Polsce ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa E-mail: iodopl@mondial-assistance.pl</p>	
<p>2. Wykaz czynności przetwarzania danych osobowych, w których występujemy jako Administrator danych</p>		
<p> Cele przetwarzania</p>	<p> Podstawa prawna</p>	
<p>Przyjęcie i obsługa zgłoszenia szkody, prowadzenie postępowania w celu likwidacji szkody.</p>	<p>Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO* w zw. z przepisami prawa regulującymi zasady zgłaszania i obsługi szkód – w zakresie, w jakim przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na AWP P&C oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na przyjmowaniu zgłoszeń szkód, weryfikacji okoliczności zdarzenia, prowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz kontakcie z osobą zgłaszającą szkodę</p>	
<p>Wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na AWP P&C, w szczególności obowiązków podatkowych i rachunkowych oraz administracyjnych.</p>	<p>Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO tj. realizacja obowiązków prawnych ciążących na administratorze wynikających z przepisów prawa.</p>	
<p>Rozpatrywanie reklamacji, wniosków i skarg</p>	<p>Podstawą prawną przetwarzania jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • w przypadku reklamacji - art. 6 ust. 1 lit. c) RODO tj. realizacja obowiązków prawnych ciążących na AWP P&C wynikającego z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym; • w przypadku pozostałych skarg i wniosków – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na obsłudze zgłoszeń oraz poprawie jakości usług. 	

Zapobieganie i wykrywanie przestępstw ubezpieczeniowych	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. Nasz prawnie uzasadniony interes polegający na zapobieganiu przestępstwom ubezpieczeniowym i obrony przed nadużyciami, które mogłyby skutkować wypłacie nienależnych świadczeń.
Ustalenie, dochodzenie i obrona przed roszczeniami, a także zapewnienia rozliczalności	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na możliwości ustalenia, dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami, a także na możliwości wykazania, że przetwarzamy Twoje dane zgodnie z przepisami RODO.
Zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta oraz szkolenie osób obsługujących centrum telefoniczne, a także cele dowodowe (możliwość wykazania dokonanych ustaleń) – w tych celach będziemy nagrywać i monitorować rozmowy z klientem	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. nasz prawnie uzasadniony interes polegający na zapewnieniu wysokich standardów obsługi klienta, szkolenia osób obsługujących centrum telefoniczne oraz możliwości wykazania dokonanych w trakcie rozmowy telefonicznej ustaleń.
Badanie satysfakcji Klienta	Art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. Nasz prawnie uzasadniony interes polegający na badaniu jakości świadczonych przez nas usług oraz poziomu zadowolenia naszych klientów z tych usług. Badanie realizowane jest w zakresie wynikającym z wyrażonej przez Ciebie zgodnie z treścią art. 398 Ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej tzw. zgody marketingowej.
<p>3. Kategorie odbiorców danych</p> 	<p>W związku z realizacją wskazanych celów Twoje dane osobowe mogą być udostępniane następującym podmiotom, które działają jako odrębni administratorzy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organom publicznym, innym podmiotom z grupy Allianz, zakładom ubezpieczeń, koasekuratorom, reasekuratorom, prawnikom. <p>W związku z realizacją wskazanych celów możemy również przekazywać Twoje dane osobowe następującym podmiotom, które działają jako podmioty przetwarzające dane na nasze polecenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innym podmiotom z grupy Allianz, podmiotom świadczącym usługi na rzecz Administratora (usługi informatyczne, w tym usługi hostingu danych, teleinformatyczne, usługi pocztowe, zarządzanie dokumentami i archiwizacja, wykonanie umowy poprzez wykonanie usług na rzecz uprawnionej osoby) lub • Podmiotom i sieciom prowadzącym działalność z zakresu usług reklamowych i badań satysfakcji – w celu przesyłania Ci informacji marketingowych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa oraz zgodnie z Twoimi preferencjami dotyczącymi komunikacji. Nie przekazujemy Twoich danych niepowiązanym podmiotom trzecim w ich własnych celach marketingowych bez Twojej zgody. <p>Ponadto, możemy przekazywać Twoje dane osobowe w następujących przypadkach:</p> <ul style="list-style-type: none"> • w razie planowanej lub faktycznej reorganizacji, połączenia, sprzedaży, wspólnego przedsięwzięcia, cesji, zbycia lub innego rozporządzenia całością lub częścią naszego przedsiębiorstwa lub majątku (w tym w ramach postępowania upadłościowego lub podobnego postępowania) lub • W celu wypełnienia obowiązków prawnych, w tym przekazania danych do właściwego organu państwowego.
<p>4. Gdzie są przetwarzane Twoje dane osobowe?</p>	<p>Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane zarówno na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), jak i poza nim, przy czym zawsze odbywa się to z zachowaniem umownych ograniczeń dotyczących poufności i bezpieczeństwa, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.</p>

	<p>W przypadku gdy przekazujemy Twoje dane osobowe do przetwarzania poza EOG innemu podmiotowi z grupy Allianz, odbywa się to na podstawie zatwierdzonych przez Allianz wiążących reguł korporacyjnych, znanych jako Allianz Binding Corporate Rules (BCR), które zapewniają odpowiedni poziom ochrony danych osobowych i są prawnie wiążące dla wszystkich spółek z grupy Allianz. Z treścią BCR można zapoznać się pod adresem Binding Corporate Rules (allianz-partners.com)</p> <p>Jeżeli w danym przypadku BCR nie mają zastosowania, podejmiemy inne odpowiednie środki w celu zapewnienia, aby przekazywanie Twoich danych osobowych poza EOG odbywało się z zachowaniem poziomu ochrony równoważnego temu, jaki obowiązuje na terytorium EOG.</p> <p>Informacje o stosowanych zabezpieczeniach w związku z takim przekazywaniem danych (np. o standardowych klauzulach umownych) można uzyskać, kontaktując się z nami w sposób wskazany w punkcie 1 niniejszej klauzuli.</p>
<p>5. Okres przechowywania danych</p> 	<p>Będziemy przechowywać Twoje dane osobowe tak długo, jak będzie to konieczne do realizacji wyżej wymienionych celów, określonych w punkcie 2 niniejszej klauzuli, w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. w celu przyjęcia i obsługi zgłoszenia szkody, prowadzenie postępowania w celu likwidacji szkody – przez okres niezbędny do realizacji tego celu; 2. w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności obowiązków podatkowych, rachunkowych oraz administracyjnych – przez okresy wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów określających terminy przechowywania dokumentacji księgowej; 3. w celu zapobiegania i wykrywania przestępstw ubezpieczeniowych – przez okres niezbędny do realizacji tego celu; 4. w celu rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków – do dnia zakończenia postępowania w sprawie reklamacji, skargi albo wniosku; 5. w celu badania satysfakcji Klienta - nie dłużej niż do ustania prawnie uzasadnionego interesu Administratora, a w szczególności nie dłużej niż do momentu cofnięcia zgody udzielonej na podstawie przepisów ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej, wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych lub ustania celu przetwarzania – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej; 6. w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta, w tym w celach szkoleniowych - nie dłużej niż do ustania prawnie uzasadnionego interesu Administratora. <p>Po zakończeniu realizacji powyższych celów Twoje dane osobowe możemy przechowywać przez okres odpowiadający terminowi przedawnienia ewentualnych roszczeń, wyłącznie w zakresie niezbędnym do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz zapewnienia rozliczalności – czyli możliwości wykazania, że przetwarzamy Twoje dane zgodnie z przepisami RODO.</p> <p>Okres ten może ulec przedłużeniu w przypadku przerwania biegu przedawnienia lub wszczęcia postępowania przed właściwym organem lub sądem – do czasu jego prawomocnego zakończenia. Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z nami.</p>

<p>6. Jakie przysługują Ci prawa?</p> 	<p>W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy, masz prawo do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostępu do swoich danych osobowych, które znajdują się w naszym posiadaniu, i poznania pochodzenia tych danych, celów ich przetwarzania, a także informacji o administratorze danych i podmiocie przetwarzającym - którym mogą one być ujawnione; • wycofania swojej zgody w dowolnym czasie, jeżeli Twoje dane osobowe są przetwarzane na podstawie zgody; • aktualizacji lub poprawiania swoich danych osobowych tak, aby były one zawsze prawidłowe; • usunięcia swoich danych osobowych z naszej ewidencji, jeżeli nie są już potrzebne w celach wskazanych powyżej; • żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. kiedy kwestionujesz prawidłowość swoich danych osobowych, na okres pozwalający nam sprawdzić ich prawidłowość; • uzyskania swoich danych osobowych w formacie elektronicznym na potrzeby własne lub nowego ubezpieczyciela; • złożenia u nas reklamacji lub skargi w odpowiednim organie ochrony danych osobowych. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. <p>Możesz skorzystać z tych praw kontaktując się z nami zgodnie ze szczegółowymi informacjami podanymi w punkcie 1 niniejszej klauzuli, podając swoje imię i nazwisko, adres e-mail oraz przedmiot żądania.</p>
<p>7. Sprzeciw wobec przetwarzania danych</p> 	<p>W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy, masz prawo sprzeciwić się przetwarzaniu przez nas Twoich danych osobowych lub zażądać zaprzestania ich przetwarzania (w tym w celach marketingu bezpośredniego). Możesz skorzystać z tego prawa w taki sam sposób, jak z pozostałych praw wskazanych w punkcie 6 niniejszej klauzuli.</p>
<p>8. Bezpieczeństwo</p> 	<p>Stosujemy odpowiednie techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, aby chronić Twoje dane przed przypadkową lub celową manipulacją, częściową lub całkowitą utratą, zniszczeniem lub nieautoryzowanym dostępem osób trzecich. Nasze środki bezpieczeństwa są stale udoskonalane zgodnie z rozwojem technologicznym.</p>
<p>9. Źródła pozyskiwania danych</p> 	<p>Co do zasady dane osobowe pozyskujemy bezpośrednio od Ciebie.</p>
<p>10. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu</p>	<p>Administrator nie wykorzystuje danych osób trzecich zgłaszających szkodę do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.</p>
<p>11. Obowiązek podania danych</p>	<p>Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do przyjęcia zgłoszenia szkody i przeprowadzenia procesu likwidacji szkody lub obsługi roszczenia.</p>

Niniejsza Klauzula Informacyjna jest regularnie przeglądana i aktualizowana. Zapewnimy, aby na naszej stronie internetowej <https://www.mondial-assistance.pl/ochrona-danych-osobowych> dostępna była zawsze jej aktualna wersja, a ponadto, o każdej ważnej zmianie, która może Państwa dotyczyć, poinformujemy Państwa osobiście. **Ostatnia aktualizacja niniejszej Klauzuli miała miejsce w dniu 12.03.2026 r.**

** Ilekroć w niniejszej klauzuli posługujemy się zwrotem „**RODO**” mamy na myśli Rozporządzenie 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 (Dz. Urz. UE L 119z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2)*