



Formular reclamatii

nr. /

Nume*																		
Prenume*																		
CNP*	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td></tr></table>																	
reprezentant al SC	<input type="checkbox"/> Da	<input type="checkbox"/> Nu																
Denumire Soc. Com																		
CUI																		
Adresa de corespondenta*																		
Telefon*																		
Fax																		
E-mail*																		
Polita asigurare*	seria	nr.	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td></tr></table>															
Nr.dosar dauna*	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td></tr></table>																	
Numar auto*																		
Serie sasiu	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td><td style="width:5%;"> </td></tr></table>																	
Locatie bun asigurat																		
Motivul reclamatiei	<div style="text-align: right; font-size: small;">continuati pe verso</div>																	
Solicitare raspuns*				<input type="checkbox"/> fax	<input type="checkbox"/> email	<input type="checkbox"/> posta												

* Camp obligatoriu

** Declar ca am primit, citit si inteles nota cu termenii de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal Anexa 1.

Nume inclar si semnatura petent:

Reprezentant UNIQA Asigurari de Viata SA nume in
clar, semnatura si stampila:

Data:

Termeni de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal – Anexa 1

UNIQA Asigurări de Viata S.A., persoana juridica română, societate pe actiuni administrata în sistem dualist, autorizata de Autoritatea de Supraveghere Financiara, avand sediul social în Bucuresti, Strada Nicolae Caramfil, nr. 25, Parter, sector 1, Romania, înregistrata la Registrul Comertului Bucuresti sub numarul J40/23525/1992, avand Codul Unic de Înregistrare 1589754, Cod LEI 529900L3YL1512DQN720 (denumita în continuare „UNIQA”), colectează și prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal și libera circulatie a acestora. Prin prezentul document, UNIQA Asigurări de Viață informează persoanele vizate ale căror date sunt colectate cu privire la modul și scopul în care aceste date sunt utilizate și, totodată, aduce la cunoștința persoanelor vizate drepturile cuvenite.

a) Date de contact:

- **UNIQA Asigurări de Viata S.A.**
- **Nr. înregistrare:** J40/23525/1992, CUI 1589754
- **Adresa:** București, str. Nicolae Caramfil nr. 25, sector 1, parter
- **Telefon:** 0374.400.410
- **Numar de înregistrare în Registrul ANSPDCP de evidenta a operatorilor de date cu caracter personal:** 16900

b) Date de contact ale responsabilului cu protecția datelor:

- **E-mail:** dpo@uniqa.ro

c) Categoriile de date

În principal, UNIQA Asigurări de Viață va prelucra în activitatea de furnizare a serviciilor de asigurari **date personale de identificare** (nume, prenume, adresa, varsta, data nasterii, sex, telefon, e-mail, CNP, nationalitate, cetatenie, semnatura olografa și semnatura în mediu electronic), **date personale privind activitățile de afaceri** (ocupatie, profesie, loc de munca, industrie, servicii furnizate) necesare pentru asigurările de viata, sanatate și accidente, si, în functie de obiectul asigurării și de riscul asigurat, **date personale privind sanatatea** (date privind starea de sanatate fizica și psihica, trecuta si, prezenta, eventuale afectiuni medicale declarate în chestionarele medicale si/sau care rezulta din analizele medicale efectuate la incheierea unui contract de asigurare, datele medicale colectate în procesul de evaluarea riscului, datele medicale colectate de la furnizorii de servicii medicale pentru decontarea serviciilor accesate de catre asigurat, datele medicale colectate în procesul de despagubire în cazul unui eveniment asigurat), necesare pentru asigurările de viata, sanatate și accidente.

De asemenea, UNIQA Asigurări de Viață poate prelucra în activitatea de furnizare a serviciilor de asigurare diferite categorii de date, cum ar fi: **date privind educatia și experienta profesionala** (istoric educatie și training, calificari, certificari), **date privind familia și stilul de viata** (stare civila, detalii despre sot/sotie/partener/persoane în intretinere, hobby-uri, sporturi practicate), ce sunt necesare pentru evaluarea riscului asigurat, pentru calculul primelor de asigurare și pentru solutionarea dosarelor de dauna, **date de natura financiara**, precum și **informatii ce rezulta din înregistrările audio ale convorbirilor telefonice** din call center-ul UNIQA Asigurări de Viață , necesare în vederea solutionarii reclamatilor și a oricaror solicitari venite din partea clientilor.

De asemenea, în vederea asigurării securității și protecției în sediile UNIQA Asigurări de Viață pot fi prelucrate date cu caracter personal cu privire la imaginea și înregistrările audio-video ale persoanelor fizice ce viziteaza sediul UNIQA Asigurări de Viață.

Toate datele de mai sus sunt necesare pentru incheierea în mod valabil a contractelor de asigurare (fiind utilizate în functie de obiectul asigurării și de riscul asigurat) și pentru derularea optima a raportului contractual cu UNIQA Asigurări de Viață.

Totodata, pe durata derularii contractului de asigurare, UNIQA Asigurări de Viață poate prelucra date cu caracter personal ale unor terti (martori, pagubiti, persoane vatamate etc.) în vederea instrumentarii dosarelor de dauna, inclusiv pentru plata despagubirilor, daca este cazul.

d) Scopurile prelucrării datelor cu caracter personal

UNIQA Asigurări de Viață colectează date cu caracter personal pe care le poate prelucra în scopuri precum:

- Prestarea serviciilor de asigurare (ofertarea/emiterea polițelor de asigurare, gestionarea polițelor de asigurare, gestiunea și lichidarea daunelor, detectarea și prevenirea potențialelor fraude, solutionare reclamatii și alte tipuri de cereri etc.);
- Formularea deciziilor, inclusiv a celor automate, pentru evaluarea riscurilor de asigurare și a calculului primelor/ratelor de prima de asigurare;
- Respectarea obligațiilor legale, inclusiv în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor legale de identificare și cunoastere a clientelei și de prevenire și combatere a spalarii banilor și finantarii terorismului, FATCA, CRS;
- Scopuri de marketing, pentru informare și acordarea de beneficii de loialitate și pentru îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor și produselor oferite.
- Raportari/comunicari interne sau catre alte societati din grupul UNIQA precum și raportari sau comunicari externe catre Autoritatea de Supraveghere Financiara și catre alte autoritatil publice îndreptatite să solicite astfel de date;
- Realizarea de analize de tip statistic si/sau actuarial;
- Solutionarea oricaror potentiale litigii, ce sunt inaintate instantelor competente, din tara sau din strainatate, inclusiv în ce privește recuperarea de creante ;

Temeiul legal pentru colectarea și procesarea datelor persoanelor vizate pentru fiecare din scopurile definite mai sus poate fi:

- contractul de asigurare/polița la care persoana vizată este parte sau cererea expresa a persoanei vizate înainte de incheierea contractului de asigurare;
- o obligație legală;

- consimțământul persoanei vizate; în cazurile prevăzute de lege, retragerea consimțământului nu va duce în mod automat la imposibilitatea UNIQA Asigurări de Viață de a continua prelucrarea datelor, dacă aceasta prelucrare are la baza și contractul de asigurare/polita la care persoana vizată este parte și/sau o obligație legală.
- interesul legitim al UNIQA Asigurări de Viață (de exemplu, pentru prevenirea plăților nejustificate ale dosarelor de daună, recuperare de creanțe, raportări către grupul UNIQA, statistici și calcule actuariale).

e) Destinatari ai datelor cu caracter personal

În fluxul de prelucrare datele cu caracter personal ar putea fi transferate următoarelor categorii de destinatari:

- autorități ale statului, pe baza obligațiilor legale ale UNIQA Asigurări de Viață ;
- furnizori implicați în mod direct/indirect în procesul de asigurare (de exemplu, companii de asigurare/reasigurare, furnizori de servicii IT, furnizori de servicii medicale, servicii de daune dacă este cazul, servicii de call-center etc.);
- agenții de stat, guvernamentale sau asociații din domeniul asigurărilor, dacă există prevederi legale în acest sens;
- intermediari implicați în administrarea contractelor de asigurare UNIQA Asigurări de Viață ;
- alte companii din cadrul Grupului UNIQA, inclusiv către UNIQA Asigurări S.A.
- instanțe de judecată sau arbitrale, avocați, notari publici, executori judecătorești, prestatori de servicii de traduceri, diferite categorii de experți, alte profesii autorizate;
- prestatori de servicii de marketing, cercetare de piață, studii de satisfacție clienți și alte servicii similare, aceștia prelucrând datele doar în scopul contractat;

f) Transferul datelor în afara țării

În cadrul proceselor operaționale specifice, UNIQA Asigurări de Viață ar putea să transfere date cu caracter personal în afara României către alte companii din cadrul sau din afara Grupului UNIQA. Dacă aceste companii sunt în afara Zonei Economice Europene (ZEE), UNIQA Asigurări de Viață se va asigura contractual ca transferul datelor cu caracter personal va fi reglementat de același nivel de securitate ca transferurile efectuate în cadrul ZEE.

g) Perioada stocării datelor

Datele personale vor fi păstrate pentru perioada de timp prevăzută de dispozițiile legale specifice în materie de asigurări și arhivare, precum și atât timp cât rămân necesare pentru scopurile menționate mai sus.

h) Drepturile persoanelor vizate

Persoanele vizate ale căror date personale sunt colectate de UNIQA Asigurări de Viață au următoarele drepturi, conform legislației în domeniu:

- Dreptul de a solicita UNIQA Asigurări de Viață, în ceea ce privește datele cu caracter personal referitoare la persoana vizată, accesul la acestea, rectificarea sau actualizarea atunci când datele sunt inexacte sau incomplete, ștergerea sau exercitarea dreptului de a fi uitat (solicitarea ștergerii evidentelor datelor personale dacă nu mai există motive legitime pentru păstrare și/sau prelucrare a datelor), restricționarea prelucrării datelor în anumite circumstanțe, dreptul de a se opune prelucrării, precum și dreptul la portabilitatea datelor (transferul datelor persoanei vizate către un alt operator de date desemnat de persoana vizată);
- Dreptul de a retrage consimțământul în orice moment, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate pe baza consimțământului înainte de retragerea acestuia, printr-o cerere transmisă la datele de contact ale UNIQA Asigurări de Viață;
- Dreptul de a depune o plângere în fața Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau a oricăror alte autorități publice competente în domeniu.
- Dreptul de a fi notificat în caz de încălcări privind securitatea datelor.
- Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată a datelor, inclusiv în ce privește acțiunea de creare de profiluri.

Detalii suplimentare și variantele actualizate ale prezentei informații sunt disponibile și pot fi consultate pe pagina web a UNIQA Asigurări de Viață– www.uniqa.ro , la secțiunea Despre noi - Protecția datelor.