



## REGULAMIN ZGŁOSZENIA SZKODY PRZEZ FORMULARZ INTERNETOWY ORAZ FACEBOOK MESSENGER

*Przedmiotowy regulamin udostępnia się na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.)*

### 1. Postanowienia wspólne

#### 1.1. Słownik

- **WARTA** - Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A., Jednostka Organizacyjna ul. Chmielna 85/87, 00-805 Warszawa, Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000016432, NIP 521-04-20-047. Wysokość kapitału zakładowego: 187 938 580,00 zł, opłacony w całości
- **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna zapewniająca Użytkownikowi dostęp do 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) oraz [www.hdiubezpieczenia.pl](http://www.hdiubezpieczenia.pl)
- **Usługi** – usługi świadczone przez WARTĘ drogą elektroniczną, opisane w niniejszym regulaminie
- **FZI** – formularz zgłoszenia internetowego dostępny na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl) oraz [www.hdiubezpieczenia.pl](http://www.hdiubezpieczenia.pl)
- **Messenger** – komunikator internetowy portalu społecznościowego Facebook, umożliwiający kontakt z WARTĄ
- **AZTEC** - matrycowy kod kreskowy zawierający określone informacje
- **WARTA Mobile** – aplikacja WARTY wspierająca proces likwidacji szkody

- **Konsultant** – pracownik Departamentu Contact Center WARTY zajmujący się obsługą klientów
- **ChatBot** – wirtualny asystent prowadzący rozmowę z Użytkownikiem

- 1.2. W ramach świadczenia usług drogą elektroniczną WARTA umożliwia zgłoszenie szkody przez formularz zgłoszenia internetowego (FZI) dostępny pod linkiem <https://www.warta.pl/zgloszenie-szkody> oraz przez oficjalny portal społecznościowy WARTY na Facebooku ([Warta - Facebook](https://www.facebook.com/wartaPL) - <https://www.facebook.com/wartaPL> ) korzystając z aplikacji Messenger.
- 1.3. Za pomocą FZI oraz Facebook Messenger Użytkownik ma możliwość zgłoszenia szkody dotyczącej pojazdu, majątku, obrażeń osobowych, kosztów leczenia. Serwis umożliwia także przesyłanie dokumentów na etapie zgłaszania szkody.
- 1.4. W celu usprawnienia procesu likwidacji szkody Użytkownik powinien podawać pełne dane kontaktowe; w tym adres e-mail oraz numer telefonu polskiego operatora telekomunikacyjnego. Podanie wymaganych danych jest niezbędne celem podjęcia dalszego procesu likwidacji szkody. Jakość i ilość danych ma znaczący wpływ na sprawność procesu likwidacji.
- 1.5. Po zgłoszeniu szkody Użytkownik na wskazany adres mailowy otrzymuje podsumowanie zgłoszenia. Następnie po zarejestrowaniu sprawy szkodowej Użytkownik otrzymuje informację zwrotną z numerem sprawy – poprzez SMS, informację w Messenger i/lub w skierowanej korespondencji – w zależności od kanału zgłoszenia i zakresu podanych informacji.
- 1.6. Po zarejestrowaniu szkody Użytkownik może uzyskać dostęp aplikacji WARTA Mobile, umożliwiającej sprawdzenie statusu zarejestrowanej sprawy, dosłania dokumentów oraz innych funkcjonalności. Aplikacja jest dostępna w sklepie Google Play oraz App Store. Ponadto Użytkownik otrzymuje link do pobrania aplikacji na podany polski numer telefonu komórkowego.
- 1.7. Dostępne na portalu WARTY treści mogą być przez Klienta wykorzystywane tylko na osobisty użytek własny.

## **2. FZI**

### 2.1. Zgłoszenie szkody.

Podczas zgłoszenia szkody za pomocą FZI 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, przyczyna powstania szkody, miejsce powstania szkody)
- dane poszkodowanego oraz pozostałych właścicieli w przypadku szkód majątkowych (dane osobowe i kontaktowe)
- dane zgłaszającego, osoby kontaktowej, odbiorcy odszkodowania wraz z numerem konta bankowego, kierującego pojazdem poszkodowanym
- dane przedmiotu szkody (dane pojazdu, uszkodzonej ruchomości lub nieruchomości)
- dane obrażeń osobowych
- dane sprawcy (właściciela pojazdu sprawcy, osoby kierującej pojazdem sprawcy)
- sposób rozliczenia szkody – w tym informacja o ewentualnym rozliczeniu warsztatowym.

## **3. Messenger.**

W ramach kontaktu z WARTĄ przez aplikację Messenger Użytkownik ma możliwość rozmowy z ChatBotem oraz z konsultantem WARTY w godzinach pracy konsultantów. W przypadku braku możliwości natychmiastowego przekierowania rozmowy do konsultanta informacja w tym zakresie wraz z godzinami dostępności wyświetlana jest dla Użytkownika w oknie rozmowy.

### 3.1. Zgłoszenie szkody.

Proces zgłoszenia odbywa się poprzez wywołanie przez Użytkownika opcji zgłoszenia szkody w treści konwersacji oraz podawanie danych i informacji potrzebnych do przeprowadzenia procesu likwidacji szkody. W ramach powyższego Użytkownik udziela odpowiedzi na pytania, podaje określone informacje, ma możliwość przesłania zdjęć dokumentów oraz zeskanowania kodu AZTEC z dowodu rejestracyjnego pojazdu.

### 3.2. 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 te dane, jak również przysyłać zdjęcia i dokumenty jedynie w dedykowanych do uzupełnienia oknach - z logo WARTY, które nie są udostępniane serwisowi Facebook. Instrukcja w tym zakresie udostępniana jest Klientowi przed rozpoczęciem procesu zgłoszenia szkody.

Ponadto WARTA przez aplikację Messenger nie podaje szczegółów odnośnie statusu zarejestrowanych spraw - w tym celu należy nawiązać kontakt telefoniczny z infolinią WARTY lub przez aplikację WARTA Mobile.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S. A. z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 85/87.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzamy w celu w celu korzystania z usług serwisu, o których mowa w niniejszym Regulaminie. Dane osobowe będą przetwarzane w serwisie na podstawie zawartej umowy „REGULAMIN ZGŁOSZENIA SZKODY PRZEZ FORMULARZ INTERNETOWY ORAZ FACEBOOK MESSENGER” przez okres trwania umowy.

Przysługuje Pani/Panu prawo do: a) 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; b) 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; c) wniesienia skargi do Organu Nadzoru w zakresie danych osobowych (aktualna nazwa i dane kontaktowe organu znajdują się na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl) w zakładce Kontakt).

Ma Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody 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. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: inne zakłady ubezpieczeń lub inne zakłady reasekuracji, Komisja Nadzoru Finansowego, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, biura informacji gospodarczej i biura informacji kredytowej, o ile została udzielona zgoda, Rzecznik Finansowy, urzędy skarbowe, organy administracji państwowej, o ile nie żądają udostępnienia w związku z toczącym się postępowaniem, a obowiązek udostępnienia danych wynika z przepisów prawa, dostawcy usług assistance będących przedmiotem ubezpieczenia. Ponadto Pani/Pana dane mogą 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, likwidacji szkód, podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, kancelariom prawnym 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.

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

### 3.3. Obsługa ogólna

W ramach aplikacji Messenger Klient może również uzyskać odpowiedzi dotyczące działalności WARTY, rodzaju i zakresu ubezpieczeń ogólnej obsługi szkód, wyszukania agenta, wyszukania warsztatu, rozmowy z konsultantem WARTY oraz innych dostępnych funkcjonalności.