

INFORMACJA O OCHRONIE PRYWATNOŚCI PRZY ROZPATRYWANIU ROSZCZEŃ

Ostatnia aktualizacja: 1 października 2025 r.

Państwa prywatność jest dla nas ważna. W Crawford przetwarzamy dane osobowe osób fizycznych, w tym ubezpieczających, powodów (lub ich przedstawicieli) oraz partnerów biznesowych. Jesteśmy świadomi naszych obowiązków w zakresie ostrożnego obchodzenia się z Państwa danymi osobowymi, ich zabezpieczenia oraz przestrzegania obowiązujących przepisów dotyczących prywatności i ochrony danych.

Crawford Polska Sp. z o.o. (dalej w treści również jako "Crawford", "my", "nasz" lub "nas") świadczy usługi zarządzania roszczeniami, obsługi roszczeń i powiązanych usług prawno-administracyjnych dla naszych klientów w związku z roszczeniami zgłoszonymi przez posiadaczy polis i powodów. **Crawford jest usługodawcą działającym w imieniu Państwa ubezpieczyciela w zakresie Państwa roszczeń – naszego klienta. Usługi związane z obsługą roszczeń obejmują gromadzenie, wykorzystywanie i ujawnianie danych osobowych w celu rozpatrzenia roszczenia. Nasza rola zależy od świadczonych przez nas usług i okoliczności. Firma Crawford może działać jako administrator danych w odniesieniu do danych osobowych przetwarzanych w ramach usług obsługi roszczeń lub jako podmiot przetwarzający dane, zaangażowany w świadczenie usług obsługi roszczeń w imieniu i na zlecenie naszego klienta, w zależności od charakteru usług świadczonych na rzecz naszego klienta.** Niniejsza informacja czyni zadość wymaganiom art. 13 i 14 RODO.

Zakres ogłoszenia

W związku z rozpatrywaniem Państwa roszczeń i naszymi usługami zarządzania roszczeniami dla klientów, możemy gromadzić i przetwarzać Państwa dane osobowe, w tym dane przekazywane za pośrednictwem portali roszczeniowych lub innych platform udostępnionych Państwu zgodnie z zaleceniami naszych klientów. **Niniejsza Informacja o ochronie prywatności ("Informacja") wyjaśnia sposób postępowania firmy Crawford z danymi osobowymi przekazywanymi przez Państwa za pośrednictwem komunikacji elektronicznej w imieniu Państwa ubezpieczyciela. Niniejsza informacja o prywatności nie dotyczy praktyk prywatności stosowanych przez ubezpieczyciela, który jest odpowiedzialny za dostarczenie Państwu wymaganych informacji o prywatności we własnym imieniu.**

W ramach naszych usług zarządzania roszczeniami przetwarzamy roszczenia i obsługujemy funkcje administracyjne dla ubezpieczycieli, takie jak przyjmowanie zawiadomień o roszczeniach, administrowanie formularzami i wnioskami dotyczącymi dokumentacji oraz świadczenie usług pomocniczych na rzecz posiadaczy polis i osób występujących z roszczeniami. Pomagamy również ubezpieczycielom w ocenie, oszacowaniu i ustaleniu ich odpowiedzialności za roszczenia oraz w wydawaniu zaleceń dotyczących zaspokajania roszczeń, w tym wypłat, napraw i wymian. Przetwarzamy dane osobowe w trakcie świadczenia naszych działań związanych z obsługą roszczeń na rzecz ubezpieczycieli.

Gromadzone przez nas dane osobowe

W przypadku zgłaszania roszczenia z tytułu polisy, będziemy gromadzić podstawowe dane kontaktowe wraz z informacjami na temat charakteru roszczenia oraz wszelkich wcześniejszych roszczeń. Jeśli są Państwo osobą ubezpieczoną, będziemy musieli sprawdzić szczegóły dotyczące polisy, na którą są Państwo ubezpieczeni oraz historię Państwa roszczeń.

Będziemy wykorzystywać Państwa dane wyłącznie w sposób dozwolony przez prawo, co obejmuje gromadzenie tylko takiej ilości informacji, jaka jest nam niezbędna. Podczas rozpatrywania roszczenia

oraz w ramach naszych usług związanych z obsługą roszczeń, możemy gromadzić dane osobowe bezpośrednio od Państwa oraz z innych źródeł, jeśli uznamy, że jest to konieczne do rozpatrzenia roszczenia (takich jak rejestry publiczne, bazy danych zarządzane przez agencje informacji kredytowej, agencje rządowe i inne renomowane organizacje).

Możemy również zbierać informacje od stron trzecich związanych z Państwem lub powiązanych z roszczeniem, takich jak świadkowie i osoby reprezentujące Państwa, w przypadku gdy są Państwo przedmiotem roszczenia strony trzeciej. Ponadto, w zakresie dozwolonym przez prawo, może gromadzić informacje w celu przeprowadzenia potwierdzenia lub weryfikacji tożsamości Użytkownika i innych osób oraz w celu zbadania i ochrony siebie i naszych klientów przed oszustwami. Przeprowadzamy również kontrole pod kątem sankcji i przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy, zgodnie z wymogami i w zakresie wynikającym z obowiązującego prawa.

Gromadzone dane osobowe będą się różnić w zależności od rodzaju roszczenia i związanych z nim okoliczności, ale mogą obejmować imię i nazwisko, adres i informacje kontaktowe, informacje identyfikacyjne (np. data urodzenia, PESEL), szczegóły dotyczące polisy i roszczenia (opisy, dokumentacja, raporty i zdjęcia straty lub uszkodzonego mienia), informacje zdrowotne i medyczne (w przypadku, gdy jest to istotne dla roszczenia), informacje finansowe (informacje o koncie, szczegóły transakcji, historia zakupów, faktury itp.).

Cele i podstawy prawne wykorzystywania przez nas danych osobowych

Informacje opisane powyżej są wykorzystywane do inicjowania, obsługi, przeglądu, oceny, zatwierdzania, rozliczania i innego administrowania Państwa roszczeniami w imieniu ubezpieczyciela i są przetwarzane w uzasadnionym interesie biznesowym Crawford działającej jako administrator danych w oparciu o następujące podstawy prawne.

Niezbędne do przygotowania lub wykonania umowy z osobą, której dane dotyczą (np. na żądanie osoby, której dane dotyczą, w ramach przygotowania do zawarcia umowy o dochodzenie roszczeń), w tym:

- inicjowanie, obsługa, przegląd, badanie, ocena, zatwierdzanie, rozliczanie, finalizowanie i inne administrowanie roszczeniami;
- komunikowanie się z wnioskodawcami i powiązаныmi stronami trzecimi w sprawie roszczeń; oraz
- weryfikacja tożsamości wnioskodawców.

Aby spełnić nasze zobowiązania prawne, w tym:

- prowadzenie rejestrów i przechowywanie danych dotyczących roszczeń zgodnie z obowiązującymi wymogami prawnymi i regulacyjnymi;
- cele związane z wykrywaniem i weryfikacją oszustw oraz ochroną innych osób przed oszustwami, błędami i innymi szkodami;
- reagowanie na audyty i dochodzenia w sprawie nadużyć finansowych oraz wypełnianie obowiązków sprawozdawczych wynikających z przepisów prawa lub podobnych zobowiązań;
- reagowanie na wnioski osób, których dane dotyczą; oraz
- w innych przypadkach wypełnianie zobowiązań prawnych wynikających z prawa krajowego i UE, takich jak reagowanie na zobowiązania regulacyjne, postępowania sądowe, nakazy sądowe, wnioski o egzekwowanie prawa lub inne procesy prawne.

Niezbędne dla naszych uzasadnionych interesów (lub interesów stron trzecich), gdy nie są one przeważone przez interesy osób, których dane dotyczą, w tym:

- inicjowanie, obsługa, przegląd, badanie, ocena, zatwierdzanie, rozliczanie, finalizowanie i inne administrowanie roszczeniami;
- komunikowanie się z wnioskodawcami i powiązаныmi stronami trzecimi w sprawie roszczeń;
- weryfikacja tożsamości wnioskodawców;
- do celów sprawozdawczych, audytowych i analitycznych, dla nas samych i naszych klientów w celu poprawy jakości usług, w tym do zarządzania i administrowania naszymi umowami z naszymi klientami i naszymi partnerami biznesowymi, w tym do dostarczania raportów dotyczących roszczeń oraz do kontroli jakości i audytu naszych usług;
- poprawa usług i operacji związanych z obsługą roszczeń oraz usług powiązanych;
- do prognozowania, modelowania i raportowania tendencji; oraz
- prowadzenie szkoleń dla odpowiedniego personelu, sprzedawców i dostawców.

Możemy przetwarzać Państwa wrażliwe dane osobowe, które obejmują “szczególne kategorie” danych osobowych, w tym informacje medyczne, szczegóły leczenia i informacje o niepełnosprawności oraz dane z rejestru karnego, jeżeli jest to konieczne do przetwarzania i obsługi Państwa roszczeń. Dane takie będą przetwarzane wyłącznie:

- gdy jego wykorzystanie jest niezbędne do celów ustanowienia, wykonywania lub obrony naszych praw;
- w przypadku, gdy użytkownik wyraził na to zgodę;
- gdy przetwarzanie danych jest konieczne ze względu na istotny interes publiczny do celów ubezpieczeniowych; lub
- gdy leży to w istotnym interesie publicznym, aby zapobiegać oszustwom i je wykrywać.

W przypadku wyrażenia wyraźnej zgody na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych można ją wycofać w dowolnym momencie, jednak w przypadku wycofania zgody możemy nie być w stanie rozpatrzyć Państwa roszczenia.

Anonimizacja informacji:

Informacje dotyczące roszczenia i innych roszczeń mogą być agregowane i anonimizowane dla celów badawczych, analitycznych i pokrewnych.

Ujawnienie informacji i źródła danych

Dane dotyczące roszczeń przetwarzane przez Crawford, które świadczą usługi lub zapewniają wsparcie związane z usługami, mogą być również ujawniane stronom trzecim, jak poniżej:

- adwokaci, rzeczoznawcy, eksperci, dostawcy usług związanych z realizacją roszczeń oraz usługodawcy zaangażowani przez administratora danych do wykonywania usług lub funkcji związanych z usługami obsługi roszczeń;
- ubezpieczyciele, brokerzy, pośrednicy ubezpieczeniowi, osoby zarządzające ryzykiem i powiązane strony, które są zaangażowane w gwarantowanie i administrowanie polisą, na podstawie której Państwa roszczenie jest rozpatrywane przez Crawford;
- podwykonawców i usługodawców, którzy świadczą usługi na rzecz administratora danych lub podmiotu przetwarzającego dane, w tym podmioty zapewniające systemy informatyczne i zaplecze biurowe, takie jak centra danych, konsultanci, dostawcy technologii, wsparcie callcenter itp.
- inne strony trzecie, jeśli jest to konieczne do przestrzegania prawa, postępowania sądowego, nakazu sądowego lub innego postępowania prawnego, np. w odpowiedzi na nakaz sądowy lub wezwanie do

sądu, w dowolnej jurysdykcji na całym świecie (nawet w jurysdykcjach, takich jak USA, których prawo nie zapewnia poziomu ochrony prywatności równoważnego z tym, który obowiązuje w UE).

Jeżeli ubezpieczyciel działa jako administrator danych, może on w każdej chwili uzyskać dostęp do i/lub kopię wszelkich Państwa danych osobowych.

Dane osobowe pozyskujemy bezpośrednio od osób, których dotyczą dane jak i:

- 1) od ubezpieczycieli lub innych przedsiębiorców powierzających nam prowadzenie spraw;
- 2) z powszechnie dostępnych źródeł informacji (np. systemów informacyjnych dostępnych w sieci publicznej Internet);
- 3) agencji detektywistycznych;
- 4) biegłych rzeczoznawców lub innych ekspertów w dziedzinie której dotyczy roszczenie;
- 5) świadków i innych uczestników prowadzonych spraw.

Gdzie przekazujemy Twoje dane?

Dane, które zbieramy od Państwa mogą być przekazywane, udostępniane lub przechowywane oraz podlegać żądaniom organów ścigania w jurysdykcjach poza Państwa rodzimą jurysdykcją. Podejmiemy kroki w celu zapewnienia, że Państwa dane osobowe otrzymają odpowiedni poziom ochrony w jurysdykcjach, w których je przetwarzamy, w tym poprzez odpowiednie pisemne warunki przetwarzania danych i/lub umowy o przekazywaniu danych.

Jeśli użytkownik znajduje się na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), a my przetwarzamy jego dane osobowe w jurysdykcji, którą Komisja Europejska uznała za niezapewniającą odpowiedniego poziomu ochrony danych ("kraj trzeci"), wdrożymy środki mające na celu odpowiednią ochronę jego danych osobowych, takie jak wprowadzenie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską lub innych środków, które zostały zatwierdzone przez Komisję Europejską jako zapewniające odpowiednie zabezpieczenia w zakresie ochrony danych osobowych podczas przekazywania ich do kraju trzeciego.

Użytkownik ma prawo do uzyskania kopii ze szczegółami mechanizmu, w ramach którego jego dane osobowe są przekazywane poza EOG; może zażądać takich szczegółów, kontaktując się z nami poniżej.

Przechowywanie Państwa danych osobowych

Podjęte zostaną kroki w celu zapewnienia, że dane osobowe są dokładne, kompletne i w razie potrzeby aktualizowane oraz w celu uniknięcia zatrzymywania niepotrzebnych lub powtarzających się informacji. Ogólnie rzecz biorąc, dane dotyczące roszczeń mogą być przechowywane przez okres do dziesięciu lat lub dłużej, jeśli wymagają tego obowiązujące przepisy prawa, jeśli jest to konieczne do celów podatkowych lub księgowych, jeśli jest to konieczne do zapewnienia, że będziemy w stanie bronić się lub wnieść roszczenia, lub w inny sposób wykonywać, ustanawiać lub bronić naszych praw.

Twoje prawa

Zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych przysługuje Państwu prawo do otrzymania pisemnej informacji na temat danych osobowych zawartych w danych dotyczących roszczeń:

Dostęp

Możesz poprosić nas o potwierdzenie, czy przetwarzamy Twoje dane osobowe oraz o dostarczenie Ci kopii tych informacji wraz z pewnymi innymi szczegółami.

Korekta

Możesz poprosić nas o poprawienie niedokładnych danych osobowych, w którym to przypadku możemy starać się zweryfikować dokładność danych przed ich poprawieniem.

Usunięcie

Użytkownik może poprosić nas o usunięcie swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. gdy nie są one już potrzebne lub gdy użytkownik wycofa swoją zgodę (w stosownych przypadkach).

Ograniczenie

Użytkownik może poprosić nas o ograniczenie (tj. przechowywanie, ale niewykorzystywanie) swoich danych osobowych w pewnych okolicznościach, np. gdy kwestionowana jest ich dokładność, a my podejmujemy kroki w celu sprawdzenia lub zweryfikowania ich dokładności. Możemy nadal wykorzystywać Państwa dane osobowe po złożeniu wniosku o ograniczenie, jeśli jest to konieczne do ustalenia, wykonania lub obrony roszczeń prawnych, lub do ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej.

Możliwość przenoszenia danych W pewnych okolicznościach mają Państwo prawo do uzyskania swoich danych osobowych, które nam Państwo dostarczyli, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego lub mogą Państwo zażądać przeniesienia tych danych bezpośrednio do innego administratora danych, ale tylko wtedy, gdy nasze przetwarzanie opiera się na Państwa zgodzie i odbywa się w sposób zautomatyzowany.

Sprzeciw mogą Państwo sprzeciwić się przetwarzaniu Państwa danych osobowych, którego podstawą prawną są nasze "uzasadnione interesy", jeśli uważają Państwo, że Państwa podstawowe prawa i wolności przeważają nad naszymi uzasadnionymi interesami. Po wniesieniu sprzeciwu mamy możliwość wykazania, że mamy ważne uzasadnione interesy, które przeważają nad prawami i wolnościami użytkownika. Ponadto mogą Państwo sprzeciwić się przetwarzaniu swoich danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego, co obejmuje profilowanie w zakresie, w jakim jest ono związane z takim marketingiem bezpośrednim, bez podawania przyczyny. Wówczas zaprzestaniemy przetwarzania Państwa danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego

Wycofanie zgody w przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się na podstawie Państwa zgody, mogą Państwo wycofać swoją zgodę, jednak w takim przypadku możemy nie być w stanie przetwarzać danych lub dochodzić roszczeń.

Użytkownik może skorzystać z któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, kontaktując się z nami jak poniżej.

Kontakty

W przypadku pytań lub wątpliwości dotyczących niniejszej Informacji o ochronie prywatności w Polsce lub UE lub chęci skorzystania z praw przysługujących podmiotom danych w odniesieniu do ich danych osobowych, prosimy o kontakt z naszym inspektorem ochrony danych:

Crawford Polska Sp. z o.o.

Ul. Domaniewska 37
02-672 Warszawa
Inspektor Ochrony Danych:
Daniel Panek, iod@crawco.pl

Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Dowiedź się więcej na:



www.crawco.pl