

V Skargi

Reklamację (skargę) na usługi świadczone przez OFE PZU można złożyć:

- 1) osobiście (od pn. do pt. w godz. 08.30–16.00):
 - a) w siedzibie OFE PZU: al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa,
 - b) pod adresem agenta transferowego OFE PZU (adres na pzu.pl);
- 2) listownie pod adresem: Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA, przegródka pocztowa 161, 02-696 Warszawa 113;
- 3) mailem: kontakt@pzu.pl lub reklamacje@pzu.pl;
- 4) telefonicznie pod numerem infolinii: 801 102 102 (od pn. do pt. w godz. 08.00–20.00);
- 5) na czacie, dostępnym na stronie internetowej pzu.pl (od pn. do pt. w godz. 08.00–20.00).

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na piśmie i wysłana listem w terminie 30 dni od złożenia reklamacji. W razie niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, odpowiedź zostanie udzielona nie później niż w ciągu 60 dni od złożenia reklamacji. Odpowiedź na reklamację złożoną w formie e-maila zostanie udzielona e-mailem, na wniosek klienta zgłoszony wraz z reklamacją.

VI Obowiązek informacyjny

Administrator i dane kontaktowe

Administratorem danych osobowych jest Otwarty Fundusz Emerytalny PZU „Złota Jesień” (OFE PZU), zarządzany i reprezentowany przez Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA (PTE PZU), z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.

Kontakt z administratorem jest możliwy za pośrednictwem adresu e-mail kontakt@pzu.pl lub pisemnie na wyżej wskazany adres siedziby administratora.

We wszystkich sprawach z zakresu ochrony danych osobowych może Pani/Pan kontaktować się z wyznaczonym przez administratora Inspektorem Ochrony Danych (IOD).

Taki kontakt może się odbyć drogą elektroniczną na adres e-mail IODpte@pzu.pl lub pisemnie na adres Powszechne Towarzystwo Emerytalne PZU SA, IOD, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa.

Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

OFE PZU może przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, zawarte w niniejszym formularzu oraz załączonych do niego dokumentach, w celu:

- weryfikacji poprawności złożonego przez Panią/Pana wniosku o wypłatę środków z OFE PZU; Pani/Pana uprawnienia do otrzymania środków zgromadzonych przez zmarłego członka OFE PZU na rachunku OFE PZU oraz weryfikacji Pani/Pana tożsamości - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest zapewnienie by środki zgromadzone przez zmarłego członka OFE PZU wypłacone zostały zgodnie z jego wolą, osobie przez niego uposażonej lub osobie do tego uprawnionej;
- dokonania na rzecz Pani/Pana wypłaty środków zgromadzonych przez zmarłego członka OFE PZU, który upoważnił Panią/Pana do pozyskania zgromadzonych przez niego środków na rachunku OFE PZU lub którego jest Pani/Pan spadkobiercą – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze wynikających z przepisów o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych;
- wypełnienia przez OFE PZU obowiązków nałożonych przez obowiązujące przepisy – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze wynikających z przepisów o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych oraz przepisów księgowych;
- realizacji zadań audytowych przez OFE PZU - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest usprawnienie działalności operacyjnej organizacji, jak również kontrola zgodności z przepisami wewnętrznymi oraz wymogami prawnymi;
- doskonalenia jakości obsługi klienta - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest utrzymanie bądź poprawa jakości obsługi klienta;
- podejmowania ewentualnych czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstw przeciwko OFE PZU – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość przeciwdziałania i ściganie przestępstw popełnianych na szkodę OFE PZU;
- rozpatrywania ewentualnych skarg bądź reklamacji - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora polegający na zapewnieniu prawidłowości realizacji jego obowiązków;
- dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami związanymi z Pani/Pana wnioskiem o wypłatę środków zgromadzonych na rachunku OFE PZU przez Pani/Pana zmarłego małżonka – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora; uzasadnionym interesem administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń oraz obrony przed roszczeniami.

Okres przechowywania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa. Okres przetwarzania może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez OFE PZU.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres istnienia prawnie uzasadnionego interesu administratora, chyba że wcześniej wyrazi Pani/Pan skuteczny sprzeciw wobec tego przetwarzania.

Przekazywanie danych

Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom i organom upoważnionym do przetwarzania tych danych na podstawie przepisów prawa oraz wskazanemu przez Panią/Pana bankowi.

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane przez OFE PZU podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie OFE PZU: agentowi transferowemu oraz jego podwykonawcom, dostawcom usług IT, firmom świadczącym usługi archiwizacyjne oraz usługi w zakresie wysyłki korespondencji.

Prawa

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu OFE PZU, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem lub z IOD, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych.

Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w Polsce.

Podanie danych osobowych wskazanych na formularzu jest niezbędne dla rozpatrzenia wniosku o wypłatę środków zgromadzonych na rachunku OFE PZU – bez podania tych danych osobowych nie jest możliwe rozpatrzenie wniosku i realizacja wypłaty.