

Sylwia [REDACTED]
[REDACTED]

Skarżysko-Kamienna 01.12.2025r.

Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Postępu 15
02-676 Warszawa

Dotyczy: Odpowiedź na pismo z dnia 01.12.2025r. decyzja o odmowie wypłaty odszkodowania w sprawie szkody nr 23 [REDACTED]

Szanowni Państwo,

W odpowiedzi na pismo z dnia 01.12.2025 r., w którym odmawiacie Państwo wypłaty odszkodowania w sprawie szkody nr 23 [REDACTED] stanowczo sprzeciwiam się treści oraz podstawom wskazanej decyzji. Pismo to stanowi przykład rażąco nierzetelnego działania zakładu ubezpieczeń, braku poszanowania obowiązujących przepisów prawa, zasad prowadzenia postępowania likwidacyjnego oraz postanowień własnych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Smart Casco.

I. Brak współpracy leży po stronie Link4

Twierdzenie o „braku współpracy” z mojej strony jest całkowicie nieprawdziwe i stanowi próbę przerzucenia odpowiedzialności za przewlekłość postępowania likwidacyjnego na poszkodowanego. Przypominam, że:

- miejsce zdarzenia zostało podane Państwu zarówno telefonicznie, jak i w formie przesłanej wiadomości z „pinezką” na Mapach Google oraz zdjęciami z geotagowaniem,
- na miejscu zdarzenia obecny był także współpracujący z Państwem przedstawiciel firmy odholowującej pojazd, co potwierdza dostępność oraz identyfikację miejsca zdarzenia,
- w piśmie z dnia 19.11.2025 r. udostępniłam pojazd do oględzin w dniach 20–24.11.2025 r.,
- zapewniłam pełny kontakt oraz możliwość przeprowadzenia wszystkich czynności technicznych,
- wielokrotnie wzywałam do wskazania osób prowadzących postępowanie i przedstawienia ich **umocowania**, czego Państwa spółka nie uczyniła do dnia dzisiejszego.

Brak udostępnienia dokumentów potwierdzających umocowanie osób reprezentujących Link4, w tym pełnomocnictw, stanowi kluczowy element braku współpracy i naruszenie art. 16 ust. 1–3 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz § 40 OWU Smart Casco.

To Państwa zakład ubezpieczeń, a nie ja jako poszkodowana, nie realizuje obowiązku transparentnego i rzetelnego prowadzenia postępowania likwidacyjnego.

II. Naruszenie obowiązków informacyjnych i zasad RODO

W odpowiedzi z dnia 28.11.2025 r. Link4 przyznało, że czynności likwidacyjne wykonują osoby z firmy Bellator, jednak **do chwili obecnej nie udostępniono żadnego pełnomocnictwa** ani aktu powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Stanowi to naruszenie art. 12, 13, 15, 24 i 32 RODO, gdyż administrator danych musi być w stanie wykazać, kto i na jakiej podstawie przetwarza dane osób, których szkoda dotyczy. Brak takiej informacji czyni przetwarzanie moich danych **nielegalnym** i podlegającym sankcjom administracyjnym, co zostanie zgłoszone do Prezesa UODO.

III. Wewnętrzne sprzeczności Państwa stanowisk

W piśmie z 28.11.2025 r. zapewniali Państwo o trwających czynnościach wyjaśniających, które warunkowały ewentualne wydanie decyzji. Tymczasem już trzy dni później przesłano decyzję odmowną – bez zakończenia weryfikacji i bez przeprowadzenia ponownych oględzin pojazdu, mimo że pojazd był dostępny zgodnie z ustaleniami.

Takie działania są nie tylko niekonsekwentne, ale wskazują na arbitralne i pozbawione podstaw faktycznych rozstrzygnięcie.

IV. Naruszenie § 62 OWU Smart Casco

Decyzja odmawiająca wypłaty odszkodowania w oparciu o § 62 OWU Smart Casco jest bezzasadna, gdyż obowiązek współpracy został z mojej strony należycie wykonany.

Państwa decyzja, oparta na nieprawdziwych twierdzeniach o „braku współpracy i nieokreśleniu miejsca zdarzenia”, stanowi **naruszenie postanowień OWU**, które nakazują prowadzić postępowanie likwidacyjne zgodnie z zasadą rzetelności, przejrzystości i z poszanowaniem praw ubezpieczonego.

W związku z powyższym żądam:

1. Uchylenia decyzji z dnia 01.12.2025 r. i wznowienia postępowania likwidacyjnego,
2. Doręczenia w terminie 7 dni kopii pełnomocnictw osób wykonujących czynności likwidacyjne,
3. Wskazania, na jakiej podstawie prawnej i faktycznej odmówiono wypłaty, mimo nieprzeprowadzenia wymaganych czynności dowodowych,
4. Przekazania stanowiska w formie pisemnej wraz z podpisem osoby umocowanej do reprezentacji spółki.

Z poważaniem,