

INFORMACJA**dotycząca możliwości składania przez Klienta reklamacji oraz korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących Asekuracji sp. z o.o. w zakresie dystrybucji ubezpieczeń**

1. Klient (klient indywidualny, jak i klient instytucjonalny) ma prawo złożyć do Asekuracji reklamację w związku z korzystaniem z usług pośrednictwa ubezpieczeniowego Asekuracji lub Towarzystw Ubezpieczeniowych, w imieniu których działa Asekuracja, wnioskowaniem o świadczenie takich usług lub byciem odbiorcą oferty marketingowej Asekuracji.
2. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rzetelne rozpatrzenie chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację do ASEKURACJI:
 - a) pisemnie – pismo lub udostępniony formularz zgłoszenia reklamacji przesłane przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca na adres siedziby Spółki, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - b) osobiście w siedzibie Spółki poprzez złożenie pisma lub wypełnienie formularza zgłoszenia reklamacji,
 - c) telefonicznie pod numerem (+48) 58 770 36 90,
 - d) za pośrednictwem współpracujących ze Spółką osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne (dalej OFWCA) poprzez wypełnienie udostępnionego formularza zgłoszenia reklamacji.
4. Klient może złożyć reklamację bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca.
5. Reklamację w imieniu klienta może złożyć jego pełnomocnik dysponujący pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko, adres i numer telefonu kontaktowego klienta zgłaszającego reklamację,
 - b) numer dokumentu ubezpieczenia (jeżeli reklamacja dotyczy umowy ubezpieczenia),
 - c) przedmiot reklamacji,
 - d) uzasadnienie reklamacji z podaniem ewentualnych dowodów.
7. Na żądanie Klienta zgłaszającego reklamację, Asekuracja potwierdzi pisemnie na adres wskazany w reklamacji, fakt złożenia reklamacji. Asekuracja na wniosek zgłaszającego reklamację może potwierdzić wpływ reklamacji w postaci elektronicznej.
8. Reklamacja rozpatrywana jest przez Asekurację bez zbędnej zwłoki, a odpowiedź na nią powinna być udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wpływu. Po rozpatrzeniu reklamacji, stanowisko Asekuracji zostanie przesłane w formie pisemnej na adres wskazany w treści reklamacji.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w pkt 8, Asekuracja w formie pisemnej poinformuje zgłaszającego reklamację o przyczynie opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Łączny czas rozpatrzenia reklamacji i udzielenia pisemnej odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty jej wpływu.
10. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Asekuracji jest Rzecznik Finansowy. Informacje dotyczące podmiotu uprawnionego dostępne są na stronie <http://rf.gov.pl/>.
11. Klient, będący konsumentem, ma prawo do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
12. Klient (będący osobą fizyczną - ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia) ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
13. Klient, będący konsumentem, zamieszkujący na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii lub Liechtensteinu, w związku z zawarciem umowy ubezpieczenia przez Internet, w celu



rozstrzygnięcia sporu w trybie pozasądowym, ma możliwość skorzystania z europejskiej platformy internetowej rozstrzygania sporów o nazwie ODR, dostępnej na stronie internetowej <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Jeżeli jest Pan/Pani Klientem jednego z niżej wymienionych Towarzystw Ubezpieczeniowych, a polisę nabył(a) Pan/Pani za pośrednictwem przedstawiciela Asekuracji sp. z o.o. (OFWCA), reklamację można zgłosić w następujący sposób bezpośrednio do Towarzystwa, z którym zawarł(a) Pan/Pani umowę ubezpieczenia, w sposób wskazany przez to Towarzystwo:

1. SALTUS TUW ORAZ SALTUS TU ŻYCIE SA

Klient (klient indywidualny, jak i klient instytucjonalny) ma prawo złożyć do Towarzystwa reklamację w związku z korzystaniem z usług Towarzystwa, wnioskowaniem o świadczenie takich usług lub byciem odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa.

Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie przez Towarzystwo reklamacji chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania reklamacją.

Klient może złożyć reklamację do Towarzystwa:

- a) na piśmie – osobiście w siedzibie Towarzystwa, w dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów bądź przesyłką pocztową na adres:
 - jeżeli reklamacja dotyczy SALTUS TUW – SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot lub poprzez wysłanie na adres do doręczeń elektronicznych: SALTUS TUW: AE:PL-90465-87871-EUWAE-31 zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych,
 - jeżeli reklamacja dotyczy SALTUS TU ŻYCIE SA – SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot, lub poprzez wysłanie na adres do doręczeń elektronicznych: SALTUS TU ŻYCIE SA: AE:PL-67891-11109-HHCVU-30 zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych
- b) osobiście do formularza protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa lub dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów,
- c) telefonicznie, pod numerem telefonu: (+48) 58 770 36 90 - dla SALTUS TUW i SALTUS TU ŻYCIE SA,
- d) w postaci elektronicznej -z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci formularza elektronicznego znajdującego się na stronie internetowej Towarzystwa.

2. PZU SA

- a) Elektronicznie – na formularzu zgłoszeniowym dostępnym pod adresem: <https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc/skargi-reklamacje/zglos-skarge-reklamacje> lub wysyłając email na adres reklamacje@pzu.pl,
- b) na piśmie – na formularzu reklamacji, który po wypełnieniu należy przesłać na adres PZU ul. Postępu 18 a, 02-676 Warszawa lub wysyłając pismo z opisem sytuacji oraz ze sprecyzowanymi żądaniami i oczekiwaniami wobec Towarzystwa,
- c) na piśmie – wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, poczynawszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych,
- d) ustnie - pod nr telefonu 801 102 102, +48 22 566 55 22 albo osobiście, co potwierdzone zostanie protokołem podczas wizyty w jednostce PZU.

3. GENERALI TU SA /PROAMA

- a) na formularzu reklamacji, który po wypełnieniu należy przesłać na adres: Generali TU SA, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa,
- b) pod nr telefonu +48 913 913 913,
- c) wysyłając pismo z krótkim opisem sytuacji oraz ze sprecyzowanymi żądaniami i oczekiwaniami wobec Towarzystwa na adres: Generali TU SA , ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa.



4. ALLIANZ TUIR SA

- a) na formularzu zgłoszeniowym dostępnym pod adresem: <https://kontakt.allianz.pl/form-standalone/kontakt-z-allianz/?topic=21203> lub e-mailem: skargi@allianz.pl,
- b) wysyłając pismo na adres: TuiR Allianz, ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa,
- c) pod nr telefonu +48 224 224 224,
- d) osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów lub w siedzibie Allianz.

5. WARTA TUIR SA /HDI

- a) na formularzu zgłoszeniowym dostępnym pod adresem: <https://www.warta.pl/reklamacje>,
- b) wysyłając pismo na adres: TUIR Warta SA, rondo I. Daszyńskiego 1, 00-843 Warszawa,
- c) ustnie telefonując pod nr 502 308 308.

6. WIENER TU SA VIG

- a) na formularzu zgłoszeniowym dostępnym pod adresem: <https://www.wiener.pl/reklamacja/form>,
- b) wysyłając pismo na adres: Wiener, ul. Wołowska 22A, 02-675 Warszawa,
- c) pod nr telefonu +48 22 469 67 67.

7. InterRisk TU SA VIG

- a) elektronicznie wysyłając email na adres: szkody@interrisk.pl,
- b) wysyłając pismo na adres: InterRisk TU SA VIG, ul. Stanisława Noakowskiego 22, 00-668 Warszawa,
- c) pod nr telefonu +48 22 575 25 25 lub do protokołu w jednostce organizacyjnej obsługującej klientów InterRisk (np. u Agenta).

8. STU ERGO Hestia SA

- a) na formularzu zgłoszeniowym dostępnym na stronie: <https://www.ergohestia.pl/obsługa-reklamacji/>,
- b) wysyłając pismo na adres: STU ERGO Hestia TU SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,
- c) osobiście w biurze spółki: STU ERGO Hestia TU SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot,
- d) pod nr telefonu 801 107 108 lub +48 58 555 62 22.

9. LINK4 TU SA

- a) na formularzu zgłoszeniowym dostępnym pod adresem: <https://www.link4.pl/reklamacje-inne>,
- b) pisemnie z dopiskiem „Reklamacja” na adres Spółki: LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa,
- c) osobiście w biurze Spółki: LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Postępu 15, 02-676 Warszawa.
- d) telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 444-44-44, ze wskazaniem, że zgłaszane jest Odwołanie/Reklamacja wraz z podaniem zastrzeżeń.

Komunikat ważny:

| | | |
|---------------|-----|--|
| Od: 1.02.2022 | Do: | Właściciel procesu/komunikatu: Pełnomocnik Zarządu ds. SZJ |
|---------------|-----|--|

