

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:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – **osobiście**, w naszej siedzibie lub za pośrednictwem współpracujących ze Spółką **OFWCA** albo **przesyłką pocztową**, albo nadanej w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej na adres: Asekuracja sp. z o.o., ul. Władysława IV 81–743 Sopot,
 - b) w postaci elektronicznej – wysyłając na **adres do doręczeń elektronicznych**: AE:PL-96745-24509-TFCJB-23 zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych,
 - 2) ustnie – **telefonicznie**, dzwoniąc pod numer: 58 770 36 90 albo **osobiście do protokołu** podczas wizyty w naszej siedzibie lub za pośrednictwem współpracujących ze Spółką OFWCA.
4. Reklamację w imieniu klienta może złożyć jego pełnomocnik dysponujący pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
5. 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.
6. 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.
7. 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 na piśmie (w formie elektronicznej lub pisemnej – w zależności od wyboru klienta i formy złożenia reklamacji) na adres wskazany w treści reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w pkt 7, Asekuracja na piśmie 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 odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty jej wpływu.
9. 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/>.
10. Klient, będący konsumentem, ma prawo do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
11. Klient (będący osobą fizyczną - ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia) ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
12. 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 rozstrzygnięcia 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: <https://saltus.pl/formularz-reklamacji/>

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. COMPENSA TU SA VIG

- a) na formularzu zgłoszeniowym dostępnym pod adresem: <https://www.compensa.pl/reklamacja> lub <https://obsługa.wiener.pl/reklamacja/form>,
- b) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@compensa.pl,
- c) wysyłając pismo na adres: COMPENSA TU SA VIG, Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,

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.

