

Dokument zawierający kluczowe informacje

Cel

Poniższy dokument zawiera kluczowe informacje o danym produkcie inwestycyjnym. Nie jest to materiał marketingowy. Udzielenie tych informacji jest wymagane prawem, aby pomóc w zrozumieniu charakteru tego produktu inwestycyjnego oraz ryzyka, kosztów, potencjalnych zysków i strat z nim związanych, a także pomóc w porównaniu go z innymi produktami.

Produkt

Nazwa produktu: Ubezpieczenie gwarantowane w ramach Programu Ubezpieczeniowo-Oszczędnościowego Eventus Duo (dalej: „Program”)

Nazwa twórcy PRIIP: Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA (dalej: „ERGO Hestia”)

Niepowtarzalny identyfikator produktu - Kod Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Program Ubezpieczeniowo-Oszczędnościowy Eventus Duo (dalej: „OWU”): C-DUO-01/21

Strona internetowa twórcy PRIIP: www.ergohestia.pl

Aby uzyskać więcej informacji, należy zadzwonić pod numer telefonu: 801 107 107 lub 58 555 5 555

Właściwy organ nadzoru dla twórcy PRIIP: Komisja Nadzoru Finansowego (dalej: „KNF”)

Data sporządzenia dokumentu zawierającego kluczowe informacje: 17 listopada 2021 r.

Ostrzeżenie: Masz zamiar kupić produkt, który nie jest prosty i który może być trudny w zrozumieniu.

Co to za produkt?**Rodzaj**

Ubezpieczenie gwarantowane to ubezpieczenie na życie oferowane jako umowa główna w ramach Programu, na podstawie której Ubezpieczony obejmowany jest ochroną ubezpieczeniową na wypadek zgonu oraz dożycia do końca okresu ubezpieczenia. Kwoty świadczeń z tytułu zgonu oraz dożycia do końca okresu ubezpieczenia w poszczególnych latach trwania ubezpieczenia gwarantowanego określone są i gwarantowane w umowie ubezpieczenia. Dodatkowo w ramach ubezpieczenia gwarantowanego ERGO Hestia nalicza począwszy od drugiej rocznicy polisy udział w zysku, który jest całkowicie i bezpośrednio narażony na wahania rynków. Umowa ubezpieczenia gwarantowanego jest zawierana na czas określony, ustalony w umowie. Ubezpieczenie gwarantowane może zostać automatycznie rozwiązane w przypadku:

- 1) zawarcia umowy na cudzy rachunek w sytuacji, gdy Ubezpieczony złoży rezygnację z obejmowania go ochroną ubezpieczeniową – ze skutkiem na dzień złożenia ERGO Hestii oświadczenia w tym przedmiocie,
- 2) śmierci Ubezpieczonego – za skutkiem na dzień zgonu Ubezpieczonego,
- 3) zaległości w opłacaniu składek, jeżeli zaległość nie została uregulowana w dodatkowym terminie, umowę ubezpieczenia uznaje się za wypowiedzianą przez Ubezpieczającego, o ile przekształcenie w ubezpieczenie bezskładkowe nie jest możliwe. Umowa ubezpieczenia ulegnie rozwiązaniu ze skutkiem na dzień ustania ochrony ubezpieczeniowej - jeżeli przekształcenie w ubezpieczenie bezskładkowe nie jest możliwe.

ERGO Hestia jest uprawniona do jednostronnego rozwiązania ubezpieczenia inwestycyjnego w przypadku, gdy jako instytucja obowiązana w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, nie może zastosować jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego określonych w ww. ustawie.

Cele

Celem ubezpieczenia gwarantowanego jest ochrona ubezpieczeniowa świadczona na wypadek śmierci Ubezpieczonego oraz dożycia przez Ubezpieczonego do końca okresu ubezpieczenia. Kwoty świadczeń, których wysokość wyrażona jest procentem sumy ubezpieczenia gwarantowanego oraz wartość wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego, określone są w umowie ubezpieczenia. Wartości te obowiązują w przypadku regularnego i nieprzerwanego opłacania składek przez cały okres ubezpieczenia przewidziany umową ubezpieczenia i mogą ulegać podwyższeniu wskutek indeksacji składki lub ulec obniżeniu w razie zawnioskowania przez Ubezpieczającego o obniżenie składki. Dodatkowo świadczeniem z ubezpieczenia gwarantowanego jest skumulowany udział w zysku (suma udziałów w zysku przyznanym w okresie ubezpieczenia powiększona o stopę zwrotu dla zysków przyznanym), który jest całkowicie i bezpośrednio narażony na wahania rynków. W okresie pierwszych dwóch lat trwania umowy ubezpieczenia udział w zysku nie jest przyznawany.

Główne czynniki od których zależy zwrot: Udział w zysku zależy od wyników z inwestycji dokonywanych w ramach zarządzania aktywami korespondującymi z utworzonymi rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi, wysokości składki i długości okresu utrzymywania produktu.

Inwestycje o których mowa powyżej:

- realizowane są zgodnie z zasadą ostrożnego inwestora, określoną w art. 276 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;
- mają na celu, przy uwzględnieniu profilu pasywów, osiągnięcie w zrównoważony sposób jakości, rentowności i bezpieczeństwa lokat, dostępności aktywów oraz wysokiego poziomu płynności, przy utrzymaniu podejmowanego ryzyka rynkowego i kredytowego na rozsądnym poziomie,
- na dzień 30.09.2021 zawierały w szczególności dłużne instrumenty emitowane lub gwarantowane przez Skarb Państwa (bazowe aktywa inwestycyjne).

Sposób w jaki ustala się zwrot oraz związek pomiędzy zwrotem z PRIIP i zwrotem z bazowych aktywów inwestycyjnych: Wartość wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego zależy od aktualnej wysokości rezerwy ubezpieczeń na życie, okresu jaki upłynął od dnia rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej oraz okresu, jaki pozostał do końca okresu ubezpieczenia. Wysokości wartości wykupu w trzecim i następnych latach trwania ubezpieczenia gwarantowanego są wskazywane przez Ubezpieczającego we wniosku o ubezpieczenie i potwierdzane przez ERGO Hestię w załączniku do polisy. W okresie dwóch lat od zawarcia umowy ubezpieczenia roszczenie o wypłatę wartości wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego nie przysługuje. W przypadku wypłaty wartości wykupu pomiędzy kolejnymi rocznicami polisy, wartość ta będzie ustalona jako kwota wartości wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego obowiązująca na bieżący rok oszczędzania, powiększona o część przyrostu kwoty wartości wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego pomiędzy kwotą wyznaczoną na ostatni i wyznaczoną na kolejny rok oszczędzania. Część przyrostu kwoty wartości wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego wyznaczana jest proporcjonalnie do liczby pełnych miesięcy jakie upłynęły od dnia ostatniej rocznicy polisy i pozostały do kolejnej rocznicy polisy. Udział w zysku naliczany jest przez ERGO Hestię na dzień rocznicy polisy, począwszy od drugiej rocznicy polisy; udział w zysku jest równy iloczynowi wskaźnika udziału w zysku oraz wartości średniorocznej rezerwy ubezpieczeń na życie (jest to średnia arytmetyczna wartości rezerw ubezpieczeń na życie: z dnia rocznicy polisy, w której udział w zysku jest przyznawany, oraz z dnia poprzedniej rocznicy polisy), z zastrzeżeniem że wskaźnik udziału w zysku nie może być niższy niż 85% stopy zysku netto.

Związek między zalecanym okresem utrzymywania a profilem ryzyka i zysku z PRIIP: im dłuższy horyzont czasowy inwestycji, tym większa szansa na osiągnięcie założonego celu inwestycyjnego, jeżeli spieniężysz inwestycję na wczesnym etapie, faktyczne ryzyko może się znacznie różnić, a zwrot może być niższy

Cele PRIIP są osiągnięte za pomocą bezpośredniej ekspozycji względem bazowych aktywów, którymi na dzień 30.09.2021 w szczególności były dłużne instrumenty emitowane lub gwarantowane przez Skarb Państwa. Tym samym inwestycje za pośrednictwem PRIIP dokonywane są w szczególności na rynku instrumentów dłużnych.

Docelowy inwestor indywidualny

Ubezpieczenie gwarantowane dedykowane jest osobom fizycznym, których celem jest uzyskanie gwarantowanych świadczeń i możliwości uzyskania udziału w zysku, który nie jest gwarantowany i które:

- 1) ukończyły 18 lat i nie ukończyły 55 lat,
- 2) poszukują ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka zgonu i dożycia,
- 3) są skłonne zaakceptować długookresowy charakter umowy,
- 4) dysponują stabilnym dochodem umożliwiającym dokonywanie regularnych wpłat w okresie, na który zawierana jest umowa ubezpieczenia,
- 5) akceptują możliwe najniższe ryzyko straty całości lub części inwestycji.

Świadczenia ubezpieczeniowe i koszty

Ubezpieczenie gwarantowane to umowa ubezpieczenia na życie zawierana w ramach Programu. Celem ubezpieczenia gwarantowanego jest ochrona ubezpieczeniowa świadczona na wypadek śmierci oraz dożycia do końca okresu ubezpieczenia. Z tytułu dożycia do końca okresu ubezpieczenia, Ubezpieczony otrzyma: sumę ubezpieczenia gwarantowanego oraz skumulowany udział w zysku z ubezpieczenia gwarantowanego. W przypadku zgonu Ubezpieczonego w okresie ubezpieczenia, osoby uprawnione otrzymają:

- 1) wyższą z dwóch wartości: 20% sumy ubezpieczenia gwarantowanego albo wartość wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego, aktualną na dzień zgonu,
- 2) skumulowany udział w zysku z ubezpieczenia gwarantowanego.

W przypadku zgonu Ubezpieczonego wskutek nieszczęśliwego wypadku, osoby uprawnione otrzymają poza świadczeniami określonymi w pkt 1 i 2 powyżej, dodatkowo 50% sumy ubezpieczenia gwarantowanego.

Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczeń lub ich obniżenia zawarte są w OWU.

Suma ubezpieczenia gwarantowanego to kwota wskazana w ubezpieczeniu gwarantowanym, na podstawie, której ustalone są wysokości świadczeń z tytułu zgonu i dożycia. Wartość wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego to kwota wskazana w ubezpieczeniu gwarantowanym w odniesieniu do trzeciego i kolejnych lat okresu ubezpieczenia (w okresie dwóch lat od zawarcia umowy ubezpieczenia roszczenie o wypłatę wartości wykupu nie przysługuje) zagwarantowana w umowie ubezpieczenia w poszczególnych latach oszczędzania.

Skumulowany udział w zysku z ubezpieczenia gwarantowanego to suma udziałów w zysku przyznanym w okresie ubezpieczenia powiększona o stopę zwrotu dla zysków przyznanym (wskaźnik zysku wypracowanego przez ERGO Hestię w okresie ostatnich 12 miesięcy od skumulowanych udziałów w zysku, naliczonych w poprzednich okresach).

Przykładowe wartości tych świadczeń wskazane są w części zatytułowanej „**Jakie są ryzyka i możliwe korzyści?**”.

Docelowy inwestor indywidualny jest typowo w wieku 30 lat. W przypadku gdy opłaca on składkę (która stanowi 100% składki w Programie, jeżeli nie zostało zawarte ubezpieczenie inwestycyjne lub maksymalnie 80% składki w Programie, jeżeli zostało zawarte ubezpieczenie inwestycyjne) na ubezpieczenie gwarantowane w wysokości 4000 zł rocznie, 100% składki z tytułu ubezpieczenia gwarantowanego jest przeznaczane na ryzyko z tytułu zgonu i dożycia. Szacowana średnia zainwestowana kwota dla powyższego przykładu to 140.000 zł w zalecanym okresie utrzymywania PRIIP, który wynosi 35 lat. Klient ma obowiązek opłacać składkę regularną (w każdym roku: 1 składka roczna lub 2 składki półroczne lub 4 składki kwartalne lub 12 składek miesięcznych).

Wpływ składki z tytułu ryzyka biometrycznego na zwrot z inwestycji na koniec zalecanego okresu utrzymywania: Udział w zysku zależy od wyników z inwestycji dokonywanych przez ERGO Hestię w ramach zarządzania aktywami korespondującymi z utworzonymi rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi, wysokości składki i długości okresu utrzymywania produktu.

Wyjaśnienie wpływu płatności składek ubezpieczeniowych, równoważnego szacunkowej wartości świadczeń ubezpieczeniowych, na zwrot z inwestycji dla inwestora indywidualnego: W przypadku zaprzestania opłacania składek w okresie 2 lat od zawarcia umowy ubezpieczenia żadne ze świadczeń nie przysługuje, po 2 latach od zawarcia umowy ubezpieczenia wysokość świadczeń zależy od postanowień umowy (roku, w którym dochodzi do rozwiązania umowy) a udział w zysku zależy od stopy zwrotu uzyskiwanej z inwestycji.

Termin zapadalności PRIIP wynika z okresu na jaki zawarto umowę ubezpieczenia.

Jakie są ryzyka i możliwe korzyści?

Wskaźnik ryzyka

Opis profilu ryzyka i zysku

Celem ubezpieczenia gwarantowanego jest uzyskanie gwarantowanych świadczeń i możliwości uzyskania udziału w zysku, który nie jest gwarantowany. Udział w zysku zależy od wyników z inwestycji dokonywanych w ramach zarządzania aktywami korespondującymi z utworzonymi rezerwami techniczno-ubezpieczeniowymi, wysokości składki i długości okresu utrzymywania produktu, z założeniem najniższego poziomu ryzyka inwestycyjnego charakterystycznego dla inwestycji, które na dzień 30.09.2021 r. zawierały w szczególności dłużne instrumenty emitowane lub gwarantowane przez Skarb Państwa (bazowe aktywa inwestycyjne).

Ogólny wskaźnik ryzyka



Niższe ryzyko

Wyższe ryzyko

Wskaźnik ryzyka uwzględnia założenie, że będziesz utrzymywać produkt przez 35 lat. Jeżeli spieniężysz inwestycję na wczesnym etapie, faktyczne ryzyko może się znacznie różnić, a zwrot może być niższy. Nie możesz spieniężyć inwestycji w okresie do 2 lat od daty zawarcia umowy ubezpieczenia gwarantowanego

Ogólny wskaźnik ryzyka stanowi wskazówkę, co do poziomu ryzyka tego produktu w porównaniu z innymi produktami. Pokazuje on, jakie jest prawdopodobieństwo straty pieniędzy na produkcie z powodu zmian rynkowych lub wskutek tego, że nie mamy możliwości wypłacenia Ci pieniędzy.

Skłasyfikowaliśmy ten produkt jako 1 na 7, co stanowi najniższą klasę ryzyka. Oznacza to, że potencjalne straty wskutek przyszłych wyników oceniane są jako bardzo małe, a złe warunki rynkowe najprawdopodobniej nie wpłyną na naszą zdolność do wypłacenia Ci pieniędzy.

Masz prawo otrzymać z powrotem co najmniej tyle procent swojego kapitału, ile wynosi stosunek określonych w umowie ubezpieczenia wysokości świadczeń gwarantowanych (sumy ubezpieczenia i wartości wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego) w danym roku do sumy wpłaconych składek ubezpieczeniowych. Każda kwota powyżej tej sumy i jakiegokolwiek dodatkowy zwrot (udział w zysku) zależą od przyszłych wyników na rynku i są niepewne. W okresie dwóch lat od zawarcia umowy ubezpieczenia wartości wykupu z ubezpieczenia gwarantowanego nie przysługuje, a udział w zysku nie jest przyznawany. Ten produkt nie uwzględnia żadnej ochrony przed przyszłymi wynikami na rynku, więc możesz stracić część lub całość swojej inwestycji. W przypadku niemożności wypłacenia Ci (przez nas) należnej kwoty, możesz stracić całość swojej inwestycji. Możesz jednak skorzystać z systemu ochrony konsumentów (zob. sekcja „**Co się stanie, jeśli nie mamy możliwości wypłacenia Ci pieniędzy?**”). Ochrona ta nie jest uwzględniona we wskaźniku przedstawionym powyżej.

Scenariusze dotyczące wyników

Inwestycja: 4000 zł rocznie Składka ubezpieczeniowa: 4000 zł rocznie		1 rok	18 lat	35 lat (zalecany okres utrzymywania)
Scenariusze w przypadku dożycia:				
Scenariusz warunków skrajnych	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0 zł	47 768,43 zł	104 010,00 zł
	Średni zwrot w każdym roku	-100%	-5,13%	-2,50%
Scenariusz niekorzystny	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0 zł	58 131,58 zł	156 706,91 zł
	Średni zwrot w każdym roku	-100%	-2,59%	0,77%
Scenariusz umiarkowany	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0 zł	58 171,58 zł	156 860,00 zł
	Średni zwrot w każdym roku	-100%	-2,58%	0,78%
Scenariusz korzystny	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0 zł	58 211,59 zł	157 013,11 zł
	Średni zwrot w każdym roku	-100%	-2,57%	0,78%
Łączna zainwestowana kwota		4000 zł	72 000 zł	140 000 zł
Scenariusz w przypadku śmierci				
Zgon Ubezpieczonego	Jaki zwrot mogą otrzymać Twoi beneficjenci po odliczeniu kosztów	118 599,59 zł	145 633,77 zł	162 060,50 zł
Łączna składka ubezpieczeniowa		4000 zł	72000 zł	140 000 zł

W tej tabeli pokazano, ile pieniędzy możesz dostać z powrotem w ciągu 35 lat, w różnych scenariuszach, przy założeniu, że inwestujesz 4000 zł rocznie. Przedstawione scenariusze pokazują, jakie wyniki mogłoby przynieść Twoja inwestycja. Możesz je porównać ze scenariuszami dotyczącymi innych produktów. Przedstawione scenariusze są szacunkami przyszłych wyników opartymi na dowodach z przeszłości oraz na zmienności wartości tej inwestycji i nie stanowią dokładnego wskaźnika. Twój zwrot w zakresie udziału w zysku będzie różnił się w zależności od wyników na rynku i długości okresu utrzymywania produktu. Scenariusz warunków skrajnych pokazuje, ile pieniędzy możesz odzyskać w ekstremalnych warunkach rynkowych i nie uwzględnia sytuacji, w której nie jesteśmy w stanie wypłacić Ci pieniędzy.

Tego produktu nie można spieniężyć w okresie 2 lat od daty zawarcia umowy ubezpieczenia gwarantowanego (zob. sekcja „**ile czasu powinien posiadać produkt i czy mogę wcześniej wypłacić pieniądze?**”). Przedstawione dane liczbowe obejmują wszystkie koszty samego produktu, ale mogą nie obejmować wszystkich kosztów, które płacisz swojemu doradcy lub dystrybutorowi. W danych liczbowych nie uwzględniono Twojej osobistej sytuacji podatkowej, która również może mieć wpływ na wielkość zwrotu.

Przepisy podatkowe mogą mieć wpływ na rzeczywisty wypłacony zysk.

Co się stanie, jeśli ERGO Hestia nie ma możliwości wypłaty?

Klient może ponieść stratę finansową w związku z niewykonaniem zobowiązania przez ERGO Hestię. W sytuacji upadłości zakładu ubezpieczeń, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny zaspokaja roszczenia osób uprawnionych z umów ubezpieczenia na życie w wysokości 50% wierzytelności, do kwoty nie większej niż równowartość w złotych 30 000 euro (ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych).

Jakie są koszty?

W metodyce obliczania kosztów ERGO Hestia uwzględniła wszystkie pozycje kosztowe przewidziane umową ubezpieczenia: zarówno koszty związane z zawarciem umowy ubezpieczenia, jak i utrzymaniem umowy ubezpieczenia. Zmniejszenie zwrotu pokazuje, jaki wpływ łączne koszty ponoszone przez Ciebie będą miały na zwrot z inwestycji, który możesz uzyskać. Łączne koszty obejmują koszty jednorazowe, koszty bieżące i koszty dodatkowe. Kwoty tu przedstawione są łącznymi kosztami samego produktu w trzech różnych okresach utrzymywania. Obejmują one potencjalne kary za wcześniejsze wyjście z inwestycji. Dane liczbowe oparte są na założeniu, że inwestujesz 4000 zł rocznie. Są to dane szacunkowe i mogą ulec zmianie w przyszłości.

Koszty w czasie

Osoba sprzedająca ci ten produkt lub doradzająca w jego sprawie może nałożyć na Ciebie inne koszty. W takim przypadku osoba ta przekaze Ci informacje na temat tych kosztów i pokaże, jaki wpływ na Twoją inwestycję będą miały wszystkie koszty w czasie.

Inwestycja: 4000 zł rocznie Scenariusze	W przypadku spieniężenia po 1 roku	W przypadku spieniężenia po 18 latach	W przypadku spieniężenia po 35 latach
Łączne koszty	4 000,00 zł	22 667,76 zł	53 156,47zł
Wpływ na zwrot w ujęciu rocznym	100%	3,93%	1,88%

Struktura kosztów

W poniższej tabeli przedstawiono:

- wpływ poszczególnych rodzajów kosztów na zwrot z inwestycji, który możesz uzyskać na koniec zalecanego okresu utrzymywania, w ujęciu rocznym,
- znaczenie poszczególnych kategorii kosztów.

Poniższa tabela przedstawia wpływ na zwrot w ujęciu rocznym

Koszty jednorazowe	Koszty wejścia	0,00%	Wpływ kosztów ponoszonych przy wejściu w inwestycję.
	Koszty wyjścia	0,00%	Wpływ kosztów wyjścia z inwestycji po upływie terminu zapadalności.
Koszty bieżące	Koszty transakcji portfelowych	0,00%	Wpływ kosztów kupna i sprzedaży przez nas inwestycji bazowych na potrzeby produktu.
	Pozostałe koszty bieżące	1,88 %	Wpływ kosztów, które ponosimy corocznie w związku z zarządzaniem Twoimi inwestycjami.
Koszty dodatkowe	Opłaty za wyniki	0,00%	Wpływ opłaty za wyniki.
	Premie motywacyjne	0,00%	Wpływ premii motywacyjnych.

Ile czasu powinien posiadać produkt i czy mogę wcześniej wypłacić pieniądze?

Zalecany minimalny okres utrzymywania: do ukończenia 65. roku życia, co wynika z długoterminowego ochronno-oszczędnościowego charakteru Programu.

Z uwagi na typowego klienta, którego przeciętny wiek to 30 lat, dla wyliczeń w niniejszym dokumencie przyjęto jako okres ubezpieczenia gwarantowanego 35 lat.

- W każdej chwili możesz zakończyć umowę ubezpieczenia poprzez pisemne wypowiedzenie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia lub złożenie pisemnego wniosku o wykup z ubezpieczenia gwarantowanego, przy czym w okresie 2 lat od zawarcia umowy ubezpieczenia roszczenie o wypłatę wartości polisy nie przysługuje.
- W przypadku zawarcia umowy na cudzy rachunek, Ubezpieczonemu przysługuje prawo rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej udzielanej w ramach umowy ubezpieczenia w każdym czasie.
- Możesz odstąpić od umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni, a w przypadku, gdy jesteś przedsiębiorcą w ciągu 7 dni, od daty zawarcia umowy ubezpieczenia.
- Ubezpieczającemu, który jako konsument zawarł umowę ubezpieczenia na odległość pod wskazaniem przez ERGO Hestię adresem elektronicznym, przysługuje prawo odstąpienia od umowy ubezpieczenia na piśmie w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy ubezpieczenia (otrzymania polisy) lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, o ile jest to termin późniejszy.

Jak mogę złożyć skargę?

- Ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony (beneficjent główny lub uboczny) lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej (Klient) mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
- Reklamację na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz Agentów wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela, można złożyć w następujący sposób:
 - poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl;
 - telefonicznie pod numerem: 801 107 107 lub (58) 555 55 55;
 - pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
 - ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA. W niestandardowych sprawach Klient może zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: www.ergohestia.pl.
 Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
- Reklamacje na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest Agentów, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli w zakresie niezwiązany z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio Agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego Agentów.

Inne istotne informacje

Dodatkowe dokumenty zawierające informacje, które mają zostać udostępnione z mocy prawa to OWU, informacje wymagane ustawą z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji, w tym informacje o dystrybutorze. Łącznie do strony internetowej, na której udostępniane są OWU, oraz inne szczegółowe dane inne niż te dokumenty: <https://www.ergohestia.pl/ubezpieczenie/program-ubezpieczeniowo-oszczednosciowy-eventus-duo>