

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 na Życie i Dożycie z Udziałem w Zysku Eventus od Mamy i Taty (dalej: „Eventus od Mamy i Taty”)

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

Niepowtarzalny identyfikator produktu - Kod Ogólnych Warunków Indywidualnego Ubezpieczenia na Życie i Dożycie z Udziałem w Zysku Eventus od Mamy i Taty (dalej: „OWU”): MT 01/18

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 nad twórcą PRIIP w związku z dokumentem zawierającym kluczowe informacje: Komisja Nadzoru Finansowego (dalej: „KNF”)

Data sporządzenia dokumentu zawierającego kluczowe informacje: 30 listopada 2017 r.

Data ostatniej zmiany dokumentu zawierającego kluczowe informacje: 15 lipca 2022 r.

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

Co to za produkt?

Rodzaj

Eventus od Mamy i Taty to ubezpieczenie na życie oferowane jako umowa główna w ramach Ubezpieczenia na Życie i Dożycie z Udziałem w Zysku Eventus od Mamy i Taty, na podstawie której Ubezpieczony obejmuje ochroną ubezpieczeniową na wypadek zgonu oraz dożycia przez Ubezpieczonego do końca okresu ubezpieczenia. Kwoty świadczeń z tytułu zgonu oraz dożycia przez Ubezpieczonego do końca okresu ubezpieczenia w poszczególnych latach trwania ubezpieczenia określane są i gwarantowane w umowie ubezpieczenia. Dodatkowo w ramach ubezpieczenia ERGO Hestia nalicza począwszy od drugiej rocznicy polisy udział w zysku, który jest całkowicie i bezpośrednio narażony na wahania rynków.

Umowa ubezpieczenia jest zawierana na czas określony, ustalony w umowie. Umowa ubezpieczenia może zostać automatycznie rozwiązana 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 opłaceniu 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, ze skutkiem na dzień ustania ochrony ubezpieczeniowej.

ERGO Hestia jest uprawniona do jednostronnego rozwiązania umowy ubezpieczenia 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 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 oraz wartość wykupu z ubezpieczenia, 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 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 utrzymania 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 r. 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 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 następnym latach trwania ubezpieczenia 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 nie przysługuje. 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 r. 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 jest wprowadzane do obrotu z myślą o inwestorach, będących osobami fizycznymi, 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 60 lat,
- 2) poszukują ochrony ubezpieczeniowej w zakresie ryzyka zgonu i dożycia,
- 3) są skłonne zaakceptować długookresowy charakter umowy (minimalny wymagany okres utrzymywania 5 lat),
- 4) dysponują stabilnym dochodem umożliwiającym dokonywanie regularnych wpłat w okresie, na który zawierana jest umowa ubezpieczenia,
- 5) akceptując możliwe najniższe ryzyko straty całości lub części inwestycji.

Świadczenia ubezpieczeniowe i koszty

Eventus od Mamy i Taty to umowa ubezpieczenia na życie. Celem ubezpieczenia jest ochrona ubezpieczeniowa świadczona na wypadek śmierci oraz dożycia do końca okresu ubezpieczenia. Z tytułu dożycia do końca okresu ubezpieczenia, Ubezpieczony otrzyma: sumę ubezpieczenia oraz skumulowany udział w zysku z ubezpieczenia. Świadczenie z tytułu dożycia może przysługiwać Dziecku, które zostało wskazane w umowie cesji prawo do świadczeń z tytułu dożycia przez Ubezpieczonego do końca okresu oszczędzania. W przypadku zgonu Ubezpieczonego w okresie ubezpieczenia, osoby uprawnione otrzymają:

- 1) sumę ubezpieczenia, aktualną na dzień zgonu, oraz
- 2) skumulowany udział w zysku z ubezpieczenia gwarantowanego.

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

Suma ubezpieczenia to kwota wskazana w ubezpieczeniu, na podstawie, której ustalane są wysokości świadczeń z tytułu zgonu i dożycia. Skumulowany udział w zysku z ubezpieczenia to suma udziałów w zysku przyznanych w okresie ubezpieczenia powiększana o stopę zwrotu dla zysków przyznanych (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 39 lat. W przypadku gdy opłaca on składkę na ubezpieczenie 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 84 000 zł w zalecanym okresie utrzymywania PRIIP, który wynosi 21 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 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 21 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.

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. Sklasyfikowaliśmy 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) w danym roku do sumy wpłaconych składek ubezpieczeniowych. Każda kwota powyżej tej sumy i jakkolwiek dodatkowy zwrot zależą od przyszłych wyników na rynku i są niepewne. Ograniczeniem jest to, że w okresie dwóch lat od zawarcia umowy ubezpieczenia 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	11 lat	21 lat (zalecany okres utrzymywania)
Scenariusze w przypadku dożycia:				
Scenariusz warunków skrajnych	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0,00 zł	27 827,32 zł	64 100,00 zł
	Średni zwrot w każdym roku	0,00%	-9,69%	-2,81%
Scenariusz niekorzystny	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0,00 zł	31 272,69 zł	81 403,11 zł
	Średni zwrot w każdym roku	0,00%	-6,59%	-0,32%
Scenariusz umiarkowany	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0,00 zł	31 291,94 zł	81 480,66 zł
	Średni zwrot w każdym roku	0,00%	-6,57%	-0,31%
Scenariusz korzystny	Jaki zwrot możesz otrzymać po odliczeniu kosztów	0,00 zł	31 311,21 zł	81 558,32 zł
	Średni zwrot w każdym roku	0,00%	-6,56%	-0,30%
Łączna zainwestowana kwota		4000 zł	44 000,00 zł	84 000,00 zł
Scenariusz w przypadku śmierci				
Zgon Ubezpieczonego	Jaki zwrot mogą otrzymać Twoi beneficjenci po odliczeniu kosztów	64 100,00 zł	68 322,61 zł	81 480,66 zł
Łączna składka ubezpieczeniowa		4000 zł	44 000,00 zł	84 000,00 zł

W tej tabeli pokazano, ile pieniędzy możesz dostać z powrotem w ciągu 21 lat, w różnych scenariuszach, przy założeniu, że inwestujesz 4000 zł rocznie. Przedstawione scenariusze pokazują, jakie wyniki mogłaby 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 (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 przypadku upadłości zakładu ubezpieczeń albo oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości zakładu ubezpieczeń lub umorzenia postępowania upadłościowego, jeżeli majątek dłużnika oczywiście nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania upadłościowego albo w przypadku zarządzenia likwidacji przymusowej zakładu ubezpieczeń jeżeli roszczenia osób uprawnionych nie mogą być pokryte z aktywów stanowiących pokrycie rezerw techniczno-ubezpieczeniowych - 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?

Metodyka obliczania kosztów: W metodyce obliczania kosztów ERGO Hestia uwzględnia bieżące koszty związane z zawarciem i wykonaniem umowy ubezpieczenia, w tym koszty dystrybucji i koszty administrowania tą umową. Z uwagi na typowego klienta, którego przeciętny wiek to 39 lat, dla wyliczeń kosztów przyjęto jako zalecany okres utrzymywania ubezpieczenia 21 lat.

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 przekaże 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 11 latach	W przypadku spieniężenia po 21 latach
Łączne koszty	4 000,00 zł	2 345,31 zł	5 084,35 zł
Wpływ na zwrot w ujęciu rocznym	100,00%	1,77%	0,61%

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	0,61%	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?

Minimalny wymagany okres utrzymywania: 5 lat, gdyż na taki minimalny okres zawierana jest umowa ubezpieczenia.

Zalecany okres utrzymywania: do ukończenia 70. roku życia lub upływu minimalnego wymaganego okresu utrzymywania, w zależności od tego które z tych zdarzeń wystąpi później, co wynika z długoterminowego ochronno-oszczędnościowego charakteru ubezpieczenia.

Z uwagi na typowego klienta, którego przeciętny wiek to 39 lat, dla wyliczeń w niniejszym dokumencie przyjęto jako zalecany okres utrzymywania ubezpieczenia 21 lat.

- W każdej chwili możesz zakończyć umowę ubezpieczenia poprzez pisemne wypowiedzenie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia lub złożenie pisemnego wniosku o wykup z ubezpieczenia, 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 wskazanym 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 dodatkowy) 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 <https://www.ergohestia.pl/chce-zlozyc-reklamacje-odwolanie/> (adres elektroniczny ERGO Hestii);
 - 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 niezwiązanym 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 ten dokument: <https://www.ergohestia.pl/ubezpieczenie/zabezpieczenie-finansowe-dziecka-na-przyszosc>