

Informacja dotycząca możliwości składania przez Klienta reklamacji oraz korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów

dotyczących SALTUS Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie Spółki Akcyjnej (SALTUS TU ŻYCIE SA) lub SALTUS Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych (SALTUS T UW), dalej: Towarzystwo

1. 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 biciem odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa.
2. Klient może złożyć reklamację do Towarzystwa:
 - 1) na piśmie:
 - a. w postaci papierowej – osobiście, w naszej siedzibie lub w dowolnej jednostce organizacyjnej zajmującej się obsługą Klientów albo przesyłką pocztową, albo nadanej w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej na adres:
 - jeżeli reklamacja dot. SALTUS T UW – SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - jeżeli reklamacja dot. SALTUS TU ŻYCIE SA – SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna, ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - b. w postaci elektronicznej – wysyłając formularz elektroniczny znajdujący się na stronie internetowej saltus.pl albo na adres do doręczeń elektronicznych:
 - jeżeli reklamacja dot. SALTUS T UW: AE:PL-90465-87871-EUWAE-31,
 - jeżeli reklamacja dot. SALTUS TU ŻYCIE SA: AE:PL-67891-11109-HHCVU-30,zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych.
 - 2) ustnie – telefonicznie, dzwoniąc pod numer: 58 770 36 90 – dla SALTUS T UW i SALTUS TU ŻYCIE SA albo osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej siedzibie lub dowolnej jednostce zajmującej się obsługą Klientów.
3. Reklamację w imieniu Klienta może złożyć jego pełnomocnik.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko, adres i numer telefonu kontaktowego Klienta zgłaszającego reklamację,
 - 2) numer dokumentu ubezpieczenia (jeżeli reklamacja dotyczy umowy ubezpieczenia),
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) uzasadnienie reklamacji z podaniem ewentualnych dowodów.
5. Na żądanie zgłaszającego reklamację Towarzystwo potwierdzi fakt jej złożenia – na piśmie, w postaci papierowej na podany adres korespondencyjny lub w postaci elektronicznej na adres mailowy wskazany w reklamacji.
6. Reklamacja rozpatrywana jest przez Towarzystwo 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 Towarzystwa zostanie przesłane na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy zgłaszający reklamację złożył ją na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy zgłaszający reklamację złożył ją na piśmie w postaci papierowej, chyba że zgłaszający reklamację wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem zgłaszającego reklamację – w przypadku, gdy zgłaszający reklamację złożył ją ustnie.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt 1), odpowiedź jest udzielana:
 - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego zgłaszający złożył reklamację, albo innego wskazanego przez zgłaszającego reklamację środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez zgłaszającego z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - 2) na adres do doręczeń elektronicznych zgłaszającego reklamację, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez zgłaszającego reklamację na adres do doręczeń elektronicznych.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej wpływu, Towarzystwo poinformuje zgłaszającego reklamację o przyczynie opóźnienia, 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 wpływu reklamacji.
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 Towarzystwa 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 ubezpieczającą, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia) ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
12. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.