

## 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 TUW), 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 byciem odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa.
2. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie przez Towarzystwo reklamacji, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację do Towarzystwa:
  - a) **w formie pisemnej** – 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
    - jeżeli reklamacja dotyczy SALTUS TU ŻYCIE SA:  
SALTUS Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna  
ul. Władysława IV 22  
81-743 Sopot
  - b) **osobiście** do 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.
4. Klient może złożyć reklamację bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca.
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 Towarzystwo potwierdzi pisemnie na adres wskazany w reklamacji fakt złożenia reklamacji. Towarzystwo na wniosek zgłaszającego reklamację może potwierdzić wpływ reklamacji w postaci elektronicznej.
8. 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 w formie pisemnej na adres wskazany w treści reklamacji.

9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 8, Towarzystwo w formie pisemnej 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 pisemnej odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty wpływu reklamacji.
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 Towarzystwa jest Rzecznik Finansowy. Informacje dotyczące podmiotu uprawnionego dostępne są na stronie <http://rf.gov.pl/>.
11. Klient indywidualny, który ma miejsce zamieszkania na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w związku z umową ubezpieczenia zawartą przez Internet, ma prawo - w celu rozstrzygania sporów w trybie pozasądowym - skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów o nazwie platforma ODR (ang. online dispute resolution), która jest dostępna na stronie internetowej: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Skargę Klienta indywidualnego w ramach platformy ODR rozpatrywać może tylko jeden z uprawnionych podmiotów (podmiot ADR) i tylko wówczas, gdy Towarzystwo i Klient indywidualny wcześniej zgodzą się na rozpatrzenie sprawy przez określony podmiot ADR, zgodnie z jego regulaminem. Wykaz podmiotów uprawnionych znajduje się na stronie internetowej platformy ODR, wskazanej powyżej.
12. Klient, będący konsumentem, ma prawo do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
13. Klient (będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia) ma prawo do zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
14. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.