

INFORMACJA

dotycząca możliwości składania przez Klienta reklamacji oraz korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia 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 reklamacją.
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,
 - d) elektronicznie** - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci formularza elektronicznego znajdującego się na stronie internetowej Towarzystwa.
4. Klient może złożyć reklamację bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca.
5. Reklamację w imieniu klienta może złożyć jego pełnomocnik.
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. Odpowiedź na reklamację Klienta można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tego klienta.

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 rozstrzygnięcia sporów w trybie pozasądowym - skorzystać z europejskiej platformy internetowej rozstrzygnięcia 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.