

## Informacje podawane osobom zainteresowanym przystąpieniem do umowy ubezpieczenia grupowego

Ubezpieczający podaje poniższe informacje zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 18 ust. 4 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

---

### Nazwa (firma) oraz adres siedziby zakładu ubezpieczeń:

Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA z siedzibą w Sopocie (81-731) przy ul. Hestii 1.

---

### Informacja na temat wynagrodzenia, w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, jakie ubezpieczający może otrzymywać w związku z proponowanym przystąpieniem do umowy grupowego ubezpieczenia:

Informujemy, że w związku z proponowanym przystąpieniem do umowy grupowego ubezpieczenia:

(proszę zaznaczyć x przy właściwej odpowiedzi)

- ubezpieczający otrzymuje wynagrodzenie o charakterze prowizyjnym, stanowiącym stały procent od składki ubezpieczeniowej należnej z tytułu umowy ubezpieczenia.
- ubezpieczający nie otrzymuje wynagrodzenia.
- 

### Informacja o możliwości złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz pozasądowego rozwiązania sporów:

Reklamacja, a także skarga może być złożona w następujący sposób:

1. Ubezpieczający, ubezpieczony, beneficjent lub uprawniony z umowy ubezpieczenia, a także poszukujący ochrony ubezpieczeniowej (Klient) mogą wnieść reklamacje dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię lub agenta ubezpieczeniowego.
2. **Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez ERGO Hestię oraz Agentą wyłącznego ERGO Hestii, to jest działającego wyłącznie w imieniu lub na rzecz jednego ubezpieczyciela:**
  - 1) Reklamację można złożyć w następujący sposób:
    - poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl);
    - telefonicznie, pod numerem: 801 107 107, 58 555 55 55;
    - pisemnie, na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO na Życie Hestia SA, ul. Hestii 1, 81-731 Sopot;
    - ustnie lub pisemnie podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie ERGO Hestia SA.
  - 2) Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
  - 3) Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej reklamację.
  - 4) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, odpowiedź zostanie wysłana w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania. O konieczności przedłużenia terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację Klient zostanie poinformowany w 30-dniowym terminie.
  - 5) W niestandardowych sprawach Klient może zwrócić się do Rzecznika Klienta ERGO Hestii poprzez formularz na stronie: [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl).
  - 6) Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa
3. **Zasady wnoszenia reklamacji na usługi świadczone przez tzw. multiagenta, to jest Agentą, który działa w imieniu lub na rzecz ERGO Hestii oraz innych ubezpieczycieli - w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową:**

Reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową należy składać bezpośrednio Agentowi, który świadczył usługi w zakresie dystrybucji ubezpieczeń. Reklamacje rozpatrywane są bezpośrednio przez tego Agentą. W przypadku wpływu takiej reklamacji do ERGO Hestii, ERGO Hestia przekaże reklamację niezwłocznie Agentowi, informując o tym jednocześnie Klienta występującego z reklamacją.

---