



Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji i Rzeczniku Finansowym

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji

OBSŁUGA ODWOŁAŃ W ERGO HESTII

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia może złożyć odwołanie od decyzji wydanej w toku postępowania likwidacyjnego, dotyczącej zgłoszonego roszczenia, wykorzystując jeden z poniższych kanałów kontaktu:
 - a) mailowo – na adres: odwolania@ergohestia.pl
 - b) telefonicznie – poprzez infolinię ERGO Hestii pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555
 - c) pisemnie – na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, 81-731 Sopot, ul. Hestii 1
 - d) ustnie lub pisemnie – podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA.
2. Odwołania rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na odwołanie zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jego otrzymania.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie odwołania i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 3, zostanie ono rozpatrzone, a odpowiedź wysłana w ciągu 60 dni od dnia otrzymania odwołania.
5. Odpowiedź na odwołanie zostanie udzielona na jeden z poniższych sposobów:
 - a) na piśmie
 - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji
 - c) pocztą elektroniczną - na wniosek osoby zgłaszającej.
6. Osoby wymienione w ust. 1 mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

OBSŁUGA REKLAMACJI W ERGO HESTII

1. Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub Uprawniony z umowy ubezpieczenia, będący osobą fizyczną, może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ERGO Hestię (reklamacja), wykorzystując jeden z poniższych kanałów kontaktu:
 - a) mailowo – na adres: skargi@ergohestia.pl
 - b) poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl
 - c) telefonicznie – poprzez infolinię ERGO Hestii pod numerem: 801 107 107 lub 58 555 5 555
 - d) pisemnie – na adres siedziby Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA, 81-731 Sopot, ul. Hestii 1
 - e) ustnie lub pisemnie – podczas wizyty w jednostce Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń 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 ciągu 30 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na jeden z poniższych sposobów:
 - a) na piśmie
 - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji
 - c) pocztą elektroniczną – na wniosek osoby zgłaszającej.
5. Osoby wymienione w ust. 1 mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

Spory wynikające z umowy ubezpieczenia

Spory wynikające z Umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą być rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym – Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań w świetle przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Konsumenci mogą korzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR), zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Platforma ODR może być wykorzystywana jako źródło informacji i narzędzie do rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i konsumentami. Do komunikacji z Platformą ODR służy łącze elektroniczne pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Adres poczty elektronicznej, pod którym mogą się Państwo z nami kontaktować to: poczta@ergohestia.pl

Odpowiedź na niezasadną reklamację

Spełniając obowiązek ustawowy, informujemy o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego oraz dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Powództwo o roszczenie należy kierować przeciwko Sopockiemu Towarzystwu Ubezpieczeń ERGO Hestia Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie (dalej: ERGO Hestia) do sądu powszechnego właściwego dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, poszkodowanego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, bądź do sądu powszechnego właściwego dla siedziby pozwanego. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Jednocześnie informujemy, że spory wynikające z umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczającym, Ubezpieczonym lub innym uprawnionym z umowy ubezpieczenia, będącym osobą fizyczną, a Ubezpieczycielem mogą zostać rozpoznane w drodze pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym z siedzibą Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowych postępowań na podstawie przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 892). Udział ERGO Hestia w postępowaniu pozasądowym przed Rzecznikiem Finansowym jest obowiązkowy.