

W niniejszej umowie ubezpieczenia wprowadza się następujące zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Zmiana wynika z wejścia w życie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Zasady składania i rozpatrywania 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. poprzez formularz na stronie internetowej: www.ergohestia.pl/kontakt
 - 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. Reklamacje rozpatrywane są przez jednostkę organizacyjną powołaną w tym celu przez Zarząd ERGO Hestii.
3. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona:
 - a. na piśmie lub,
 - b. za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub,
 - c. pocztą elektroniczną na wniosek osoby zgłaszającej.
5. Osoby wymienione w ust. 1 mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.