



Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.  
ul. Postępu 15B  
02-676 Warszawa  
T +48 22 543 05 43  
centrumklienta@generali.com  
generali.pl

## **KOMUNIKAT W SPRAWIE ZMIANY POLITYKI ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI STOSOWANEJ PRZEZ GENERALI POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE S.A.**

Niniejszym informujemy, że w związku z wejściem w życie, w dniu 11 października 2015 r., ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1348), Zarząd Generali Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego S.A. w dniu 9 października 2015 r. podjął uchwałę w przedmiocie zmiany Polityki rozpatrywania skarg i reklamacji stosowanej przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., nadając jej brzmienie określone poniżej.

Zmiany obowiązują od dnia 11 października 2015 r.

### **Polityka rozpatrywania skarg oraz reklamacji stosowana przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.**

Najważniejszym celem opracowania i wprowadzenia poniższych zasad (dalej „**Polityka**”) w Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S. A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Towarzystwo**”) jest podejmowanie działań zmierzających do stałego podnoszenia jakości oferowanych usług oraz zwiększania satysfakcji klientów.

#### **I. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji Członków Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego**

Klient może zgłosić skargę lub reklamację dotyczącą działalności Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego (dalej „Otwarty Fundusz”), lub Towarzystwa:

- a. ustnie - pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w Towarzystwie.
- b. pisemnie wysyłając korespondencję na adres Towarzystwa: Generali PTE S.A. Zespół Obsługi Klientów OFE, ul. Postępu 15b, 02-676 Warszawa,
- c. osobiście lub za pośrednictwem pośłańca składając pisemną skargę lub reklamację w siedzibie Towarzystwa;
- d. przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej.

#### **II. Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji Członków Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego**

Klient może zgłosić skargę lub reklamację dotyczącą działalności Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego (dalej „Dobrowolny Fundusz”) lub Towarzystwa:

- a. ustnie - telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w Towarzystwie;
- b. pisemnie wysyłając korespondencję na adres: Generali Dobrowolny Fundusz Emerytalny, ul. Postępu 15b, 02-676 Warszawa,
- c. osobiście lub za pośrednictwem pośłańca składając pisemną skargę lub reklamację w siedzibie Towarzystwa;
- d. przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej.

#### **III. Zasady wspólne dla Członków Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego i Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego**

1. Klientami są członkowie Otwartego Funduszu, członkowie Dobrowolnego Funduszu, osoby uprawnione do wypłaty z rachunku - osoby uposażone, spadkobiercy, małżonkowie (dalej „**Klienci**” lub pojedynczo „**Klient**”). Niniejszą Politykę stosuje się także do osób, które zamierzają zawrzeć umowę z Otwartym Funduszem lub Dobrowolnym Funduszem.
2. Skargę lub reklamację należy złożyć w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja osoby wnoszącej skargę lub reklamację, jak i jej przedmiot.
3. Odpowiedzi na skargi i reklamacje Klientów, udzielane są przez Towarzystwo bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich wpływu do Towarzystwa. W przypadku, gdy skarga lub reklamacja została złożona za pośrednictwem organu lub urzędu, odpowiedź udzielana jest w terminie wyznaczonym przez ten organ lub urząd, a w przypadku niewyznaczenia takiego terminu, w terminie określonym w zdaniu poprzedzającym, z zastrzeżeniem ust. 4 oraz 5 poniżej.
4. Powyższe terminy nie mają zastosowania, gdy rozpatrzenie skargi lub reklamacji zależy od uprzedniego zajęcia stanowiska przez inny podmiot lub instytucję lub gdy powszechnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli rozpatrzenie skargi lub reklamacji nie może nastąpić w terminie 30 dni od daty ich wpływu, możliwe jest wydłużenie terminu udzielenia odpowiedzi, nie dłużej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji, W takim przypadku Klient zostanie poinformowany o:
  - a. przyczynach niedotrzymania terminu,
  - b. okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c. nowym terminie rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi,w terminie do 30 dni od dnia złożenia skargi lub reklamacji.
6. Odpowiedź na skargi i reklamacje udzielana jest w formie pisemnej. Odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
7. Klient ma prawo, w przypadku złożenia skargi lub reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, na swoje życzenie wystąpić o potwierdzenie złożenia skargi lub reklamacji do Towarzystwa.
8. Niezależnie od skargi lub reklamacji wniesionej do Towarzystwa, Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego, a także prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
9. Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa;
  - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 9, powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:

- a) możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę lub reklamację, w przypadku, gdy Towarzystwo przewiduje taką możliwość, a także o sposobie wniesienie tego odwołania;
  - b) możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku, gdy Towarzystwo przewiduje taką możliwość;
  - c) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - d) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowego właściwego do rozpoznania sprawy.
11. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klienci Otwartego Funduszu mogą wnieść do Organu Nadzoru skargę na Otwarty Fundusz lub Towarzystwo, jeżeli sądzą, że działalność Otwartego Funduszu lub Towarzystwa jest niezgodna z przepisami prawa lub postanowieniami Statutu Otwartego Funduszu. Klienci Dobrowolnego Funduszu mogą wnieść do Organu Nadzoru skargę na Dobrowolny Fundusz lub Towarzystwo, jeżeli sądzą, że działalność Dobrowolnego Funduszu lub Towarzystwa jest niezgodna z przepisami prawa lub postanowieniami Statutu Dobrowolnego Funduszu.
12. Towarzystwo zapewnia, że wszystkie skargi oraz reklamacje są rozpatrywane z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
13. Towarzystwo dokłada starań, aby proces rozpatrywania skarg oraz reklamacji cechował się rzetelnością, obiektywizmem, poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów oraz wytycznych Organu Nadzoru.
14. Niniejsza Polityka została zatwierdzona uchwałą Zarządu Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna nr GPTE/2/1/10/2015 z dnia 9 października 2015 roku i obowiązuje od dnia 11 października 2015 roku.