



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

## **POLITYKA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI STOSOWANA PRZEZ GENERALI POWSZECHNE TOWARZYSTWO EMERYTALNE S.A. W BRZMIENIU OBOWIĄZUJĄCYM OD DNIA 20 GRUDNIA 2018 R.**

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

1. Najważniejszym celem opracowania i wprowadzenia niniejszej polityki rozpatrywania skarg oraz reklamacji (zwanej dalej „**Polityką**”) przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Towarzystwo**” lub „**Generali**”) jest podejmowanie działań zmierzających do stałego podnoszenia jakości oferowanych usług, zwiększania satysfakcji klientów Generali Otwartego Funduszu Emerytalnego („**Otwarty Fundusz**”) i Generali Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego („**Dobrowolny Fundusz**”).
2. **Klientami** w rozumieniu niniejszej Polityki są członkowie Otwartego Funduszu lub osoby uprawnione w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (osoby uposażone, spadkobiercy, małżonkowie) oraz członkowie Dobrowolnego Funduszu (oszczędzający) lub osoby uprawnione w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego (osoby uposażone, spadkobiercy).
3. Klienci mogą składać w każdym czasie zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Otwarty Fundusz lub przez Dobrowolny Fundusz albo dotyczące działalności Towarzystwa lub ww. Funduszy, w tym skargi i zażalenia („**Reklamacje**”).
4. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie, odpowiednio, Otwartego Funduszu lub Dobrowolnego Funduszu - ul. Postępu 15 B, 02-676 Warszawa albo przesyłką pocztową;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu, o którym mowa w pkt 1 powyżej.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta umożliwiające jego identyfikację, numer umowy oraz zastrzeżenia zgłaszane przez Klienta.
6. Na wniosek Klienta wpływ Reklamacji zostanie potwierdzony pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
7. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie po jej otrzymaniu. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od chwili otrzymania Reklamacji, chyba że mają miejsce szczególnie skomplikowane okoliczności, uniemożliwiające rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie. W takim przypadku Klient, który złożył Reklamację, informowany jest o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
8. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
9. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - 1) pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w Reklamacji, chyba, że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska, odpowiednio, Towarzystwa, Otwartego Funduszu lub Dobrowolnego Funduszu w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.



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

10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Towarzystwo przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Towarzystwo przewiduje taką możliwość;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
11. Towarzystwo zapewnia, że wszystkie Reklamacje są rozpatrywane z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie oraz dokłada starań, aby proces rozpatrywania Reklamacji cechował się rzetelnością, obiektywizmem, poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów oraz wytycznych regulatorów.
12. Niezależnie od powyższego Klient może składać skargi i zażalenia na działalność Otwartego Funduszu, Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego lub Towarzystwa do uprawnionych organów, np. Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego.
13. Spór między Klientem a Otwartym Funduszem, Dobrowolnym Funduszem albo Towarzystwem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami a podmiotami rynku finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed Rzecznikiem Finansowym ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
14. Skargi i zażalenia składane przez inne podmioty, niż wymienione w ust. 2 powyżej lub w innej formie, niż określona w ust. 4 powyżej, dotyczące działania lub zaniechania Otwartego Funduszu, Dobrowolnego Funduszu albo Towarzystwa związanego z zawarciem lub wykonaniem umowy członkostwa w Otwartym Funduszu albo w Dobrowolnym Funduszu, powinny zawierać dane i informacje, o których mowa w ust. 5 powyżej. Skargi i zażalenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania, najpóźniej w terminie 14 dni od wyjaśnienia okoliczności niezbędnych do ich załatwienia. Zainteresowany informowany jest o sposobie załatwienia skargi lub zażalenia niezwłocznie po ich rozpatrzeniu, w sposób z nim uzgodniony. Do skarg i zażaleń składanych zgodnie z niniejszym ustępem nie mają zastosowania postanowienia ust. 7-8 powyżej.
15. Towarzystwo, Otwarty Fundusz i Dobrowolny Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klienci Otwartego Funduszu mogą wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego 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 Komisji Nadzoru Finansowego skargę na Dobrowolny Fundusz lub Towarzystwo, jeżeli sądzą, że działalność Dobrowolnego Funduszu lub Towarzystwa jest niezgodna z przepisami prawa lub postanowieniami Statutu Dobrowolnego Funduszu.
16. Niniejszą Politykę stosuje się także odpowiednio do skarg i reklamacji osób, które zamierzają zawrzeć umowę członkostwa z Otwartym Funduszem lub Dobrowolnym Funduszem.
17. Niniejsza Polityka rozpatrywania skarg oraz reklamacji stosowana przez Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. została zatwierdzona uchwałą Zarządu Generali Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna nr GPTE/2/1/10/2015 z dnia 9 października 2015 roku, z późniejszymi zmianami.