**POSTANOWIENIA DODATKOWE I ODMIENNE**

Kod zmiany: DPT0001

Postanowienia dodatkowe i odmienne do:

1. ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia emerytalnego Pogodna Jesień, zatwierdzonych uchwałą UZ/326/2007 Zarządu PZU Życie SA z dnia 4 lipca 2007 roku (z późn. zm.), kod warunków PJGP32 – ubezpieczenia grupowe,  
   PJKP32 – ubezpieczenia kontynuowane;
2. ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia emerytalnego Pogodna Jesień, zatwierdzonych uchwałą UZ/451/2006 Zarządu PZU Życie SA z dnia 14 listopada 2006 roku (z późn. zm.), kod warunków PJGP31 – ubezpieczenia grupowe, PJKP31 – ubezpieczenia kontynuowane;
3. ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia emerytalnego Pogodna Jesień, zatwierdzonych uchwałą UZ/400/2003 Zarządu PZU Życie SA z dnia 29 października 2003 roku (z późn. zm.), kod warunków PJGP30 – ubezpieczenia grupowe, PJKP30 – ubezpieczenia kontynuowane;
4. ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia emerytalnego Pogodna Jesień, zatwierdzonych uchwałą UZ/215/2002 Zarządu PZU Życie SA z dnia 7 maja 2002 roku (z późn. zm.), kod warunków PJGP12 – ubezpieczenia grupowe,   
   PJKP12 – ubezpieczenia kontynuowane;
5. ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia emerytalnego Pogodna Jesień dla pracowników oświaty, szkolnictwa i nauki - EDUKACJA, zatwierdzonych uchwałą UZ/221/2000 Zarządu PZU Życie SA z dnia 28 lipca 2000 roku (z późn. zm.),   
   kod warunków PJGP11 – ubezpieczenia grupowe, PJKP11 – ubezpieczenia kontynuowane;
6. ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia emerytalnego Pogodna Jesień, zatwierdzonych uchwałą 207/95 Zarządu PZU Życie SA z dnia 8 listopada 1995 roku (z późn. zm.), kod warunków PJGP10 – ubezpieczenia grupowe,   
   PJKP10 – ubezpieczenia kontynuowane.

Postanowienia końcowe ogólnych warunków ubezpieczenia w części dotyczącej skarg i zażaleń otrzymują następujące brzmienie:

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU Życie SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU Życie SA.
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU Życie SA obsługującej klienta.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
4. pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
5. ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
6. elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
7. PZU Życie SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU Życie SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
9. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
10. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
11. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
12. Odpowiedź PZU Życie SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
13. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
14. nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
15. niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
16. Skargę lub zażalenie, nie będące reklamacją, o której mowa w ust. 1, składa się w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty, kuriera lub osobiście, do każdej jednostki organizacyjnej PZU Życie SA w sposób umożliwiający identyfikację osoby wnoszącej i przedmiotu skargi lub zażalenia.
17. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU Życie SA, zgodnie z zakresem ich działania.
18. PZU Życie SA rozpatruje skargę lub zażalenie niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania, i udziela pisemnej odpowiedzi, a w przypadku niemożności ich rozpatrzenia w powyższym terminie zawiadamia pisemnie wnoszącego z podaniem przyczyny zwłoki i nowego terminu rozpatrzenia.
19. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
20. PZU Życie SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Niniejsze postanowienia dodatkowe zostały zatwierdzone uchwałą nr UZ/178/2015 Zarządu PZU Życie SA z dnia 5 października 2015 roku.