

# REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG W POWSZECHNYM TOWARZYSTWIE EMERYTALNYM PZU SA



Regulamin określa zasady rozpatrywania skarg na działalność i usługi świadczone przez Powszechny Towarzystwo Emerytalne PZU SA, Otwarty Fundusz Emerytalny PZU „Złota Jesień” (OFE PZU) i Dobrowolny Fundusz Emerytalny PZU (DFE PZU)

## DEFINICJE

### § 1

Użyte w Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- 1) **Fundusze** – OFE PZU i DFE PZU, zarządzane i reprezentowane przez PTE PZU;
- 2) **Klient** – każdy podmiot indywidualny lub instytucja, składający lub zamierzający złożyć skargę, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług PTE PZU lub Funduszy, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej;
- 3) **PTE PZU** – Powszechny Towarzystwo Emerytalne PZU SA, reprezentujące i zarządzające Funduszami;
- 4) **PZU CO SA** – PZU Centrum Operacji SA, Agent Transferowy realizujący usługi na rzecz PTE PZU i Funduszy;
- 5) **Skarga** – każde wystąpienie Klienta (w tym także reklamacja), kierowane do PTE PZU lub Funduszy, które odnosi się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez te podmioty lub wykonywanej przez nie działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego.

## SKŁADANIE SKARG

### § 2

1. Skargę na działalność PTE PZU, OFE PZU lub DFE PZU, Klient może złożyć:
  - 1) osobiście (od pn. do pt. w godz. 8.00 – 16.00):
    - a) w siedzibie PTE PZU i Funduszy: al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa,
    - b) w siedzibie PZU CO SA: ul. Konstruktorska 13, 02-673 Warszawa;
  - 2) listownie:
    - a) pod adresem siedziby PTE PZU i Funduszy: al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa,
    - b) pod adresem: PZU Centrum Operacji SA, ul. Postępu 18 a, 02-676 Warszawa;
  - 3) mailiem: kontakt@pzu.pl lub reklamacje@pzu.pl;
  - 4) telefonicznie pod numerem infolinii: 801 102 102 (od pn. do pt. w godz. 8.00 – 20.00);
  - 5) na czacie, dostępnym na stronie internetowej pzu.pl, (od pn. do pt. w godz. 8.00 – 20.00).
2. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi, Klient składający skargę powinien:
  - 1) przedstawić okoliczności sprawy i wskazać zastrzeżenia co do sposobu postępowania PTE PZU lub Funduszy;
  - 2) podać dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi i nawiązanie kontaktu, w tym co najmniej: imię, nazwisko a w przypadku członków Funduszy także numer rachunku w OFE PZU lub DFE PZU albo numer PESEL oraz adres korespondencyjny.
3. Złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń może ułatwić i przyspieszyć jej rzetelne rozpatrzenie.
4. Klient może złożyć skargę przez pełnomocnika, o ile pełnomocnik dostarczy do PTE PZU lub Funduszy odpowiednie umocowanie na piśmie.

### § 3

Klient może potwierdzić złożenie skargi, kontaktując się w tej sprawie z PTE PZU lub Funduszami poprzez:

- 1) infolinię;
- 2) maila pod adresem kontakt@pzu.pl;
- 3) czata;
- 4) pisemnie;
- 5) osobiście.

## ROZPATRYWANIE SKARG

### § 4

1. PTE PZU oraz Fundusze udzielają Klientowi odpowiedzi w terminie do 30 dni od dnia otrzymania skargi.
2. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, PTE PZU lub Fundusze poinformują o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających wyjaśnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 60 dni od otrzymania skargi.

### § 5

1. PTE PZU oraz Fundusze udzielają odpowiedzi na skargę w formie pisemnej (listownej).
2. Odpowiedź na skargę złożoną w formie mailowej zostanie udzielona mailem, na wniosek Klienta zgłoszony w składanej skardze.

### § 6

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, odpowiedź na skargę Klienta zawiera odpowiednio:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - 2) informację na temat stanowiska PTE PZU lub Funduszy w sprawie zgłoszonych 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 skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane.
2. Jeżeli roszczenia wynikające ze skargi nie zostaną uwzględnione przez PTE PZU lub Fundusze, odpowiedź zawiera pouczenie:
  - 1) o możliwości wystąpienia przez Klienta z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, zgodnie z treścią § 7 ust. 1–4;
  - 2) o podmiocie, który winien być pozwany oraz o właściwym miejscowo sądzie powszechnym.
3. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem skarg są dokonywane w języku polskim.

## POSTĘPOWANIE ODWOŁAWCZE

### § 7

1. W przypadku nieuwzględnienia skargi lub rozpatrzenia skargi niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do PTE PZU lub Funduszy o ponowne rozpatrzenie skargi w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na skargę.
2. W przypadku sporu powstałego między Klientem a PTE PZU lub Funduszami, strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. W przypadku niemożności uzyskania polubownego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z ust. 2, Klient ma prawo:
  - 1) zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich (Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta), Rzecznika Finansowego lub Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 2) złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przed Sądem Polubownym są opisane na stronie internetowej [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
4. Wszelkie spory nierozwiązane w drodze polubownej bądź na mocy decyzji Arbitra Konsumenckiego, mogą być rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny w Rzeczypospolitej Polskiej.

5. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. Organem nadzoru nad działalnością PTE PZU i Funduszy jest Komisja Nadzoru Finansowego.

## ZMIANA REGULAMINU

### § 8

1. PTE PZU może dokonywać zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności:

- 1) wprowadzenie nowych lub zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu;
  - 2) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów nadzoru i administracji publicznej, wpływających na postanowienia niniejszego Regulaminu.
2. PTE PZU informuje Klienta o zmianach niniejszego Regulaminu poprzez publikację Regulaminu na stronie internetowej [pzu.pl](http://pzu.pl) i na indywidualnym koncie online członków Funduszy.