

# SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE TRYBU WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG

kierowanych do Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska Spółki Akcyjnej lub zarządzanych przez nią Funduszy – Allianz Polska Otwartego Funduszu Emerytalnego lub Allianz Polska Dobrowolnego Funduszu Emerytalnego

Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny (dalej „Otwarty Fundusz”) oraz Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny (dalej zwane łącznie „Funduszami”) są zarządzane przez Powszechne Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska Spółkę Akcyjną (dalej „Towarzystwo”) z siedzibą w Warszawie, ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Warszawa (dalej zwane łącznie „Allianz”). Siedziba Towarzystwa jest także siedzibą Funduszy.

Towarzystwo dokłada wszelkich starań, by zapewnić najwyższą jakość usług świadczonych przez Towarzystwo i zarządzane przez nie Fundusze, jednak w razie jakichkolwiek zastrzeżeń prosimy o kontakt z Towarzystwem lub właściwym Funduszem, składając skargę lub reklamację (dalej łącznie zwane „Skargą”). Złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń może utatwić i przyspieszyć jej rzetelne rozpatrzenie.

## W JAKI SPOSÓB MOŻNA ZŁOŻYĆ SKARGĘ

Skarga może być złożona:

- na piśmie – osobiście, w każdej jednostce Allianz obsługującej klientów z tym jednak zastrzeżeniem, że w przypadku klientów Otwartego Funduszu są to wyłącznie „Punkty Sprzedaży Allianz” lub w siedzibie Allianz, albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy prawo pocztowe oraz za pośrednictwem kuriera lub postańca,
- ustnie – telefonicznie (preferowany numer telefonu 224 224 224) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Allianz obsługującej klientów z tym jednak zastrzeżeniem, że w przypadku klientów Otwartego Funduszu są to wyłącznie „Punkty Sprzedaży Allianz” lub w siedzibie Allianz,
- w postaci elektronicznej – za pomocą poczty elektronicznej na adres [skargi@allianz.pl](mailto:skargi@allianz.pl).

Skarga może zostać złożona także przesyłką pocztową na adres skrytka pocztowa 4, 02-696 Warszawa 113.

## ZAKRES DANYCH KONTAKTOWYCH POTRZEBNYCH DO SPRAWNEGO ROZPATRZENIA SKARGI

W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Skargi w przypadku, gdy Fundusz nie posiada danych adresowych klienta, klient powinien podać adres, na który ma zostać wysłane powiadomienie o rozpatrzeniu Skargi. Jeśli odpowiedź na Skargę ma zostać dostarczona pocztą elektroniczną, klient powinien podać adres e-mail (w celu przestania odpowiedzi w żądanej przez klienta formie) i numer telefonu (w celu przestania hasła koniecznego do odczytania odpowiedzi przestanej e-mailem zabezpieczonym hasłem).

W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Skargi wskazane jest także podanie danych identyfikacyjnych klienta. Osoba, która posiada rachunek w Funduszu powinna podać następujące dane: imię, nazwisko, numer rachunku lub PESEL albo serię i numer dokumentu tożsamości. Natomiast osoba nieposiadająca rachunku w Funduszu powinna podać: imię, nazwisko, numer PESEL albo serię i numer dokumentu tożsamości oraz, o ile wymaga tego charakter sprawy, dane rachunku (posiadacza rachunku), którego dotyczy Skarga.

## SPOSÓB POTWIERDZENIA WPŁYWU SKARGI

O otrzymaniu Skargi złożonej w formie elektronicznej lub ustnej klient zostanie powiadomiony w tej samej formie, w której została złożona Skarga. Na życzenie klienta potwierdzenie może zostać przekazane także w formie papierowej. Potwierdzenie otrzymania Skargi w formie pisemnej jest przekazywane wyłącznie na życzenie klienta, we wskazanej przez klienta formie (elektronicznej, ustnej lub papierowej).

## TERMIN UDZIELENIA ODPOWIEDZI NA SKARGĘ

Rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi. Do zachowania ww. terminu wystarczy wystanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania Skargi. Informacja do klienta z przewidywanym terminem rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi wskazywać będzie przyczynę opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

## INFORMACJA ORAZ SPOSÓB POWIADOMIENIA O ROZPATRZENIU SKARGI

Odpowiedź na Skargę zostanie udzielona w przystępny i zrozumiały sposób i będzie w szczególności zawierać:

- wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Skargi, a w przypadku jej nieuwzględnienia w jakimkolwiek zakresie – uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- wskazanie osób udzielających odpowiedzi wraz z podaniem ich stanowisk służbowych.

Odpowiedź na Skargę będzie udzielona na piśmie. Odpowiedź na Skargę może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Jeśli odpowiedź na Skargę ma zostać dostarczona pocztą elektroniczną wskazane jest podanie adresu e-mail (w celu przestania odpowiedzi w żądanej przez klienta formie) i numeru telefonu (w celu przestania hasła koniecznego do odczytania odpowiedzi przestanej e-mailem zabezpieczonym hasłem).

Odpowiedź w formie papierowej będzie wysłana na adres przeznaczony do korespondencji zarejestrowany w Funduszu (adres miejsca zamieszkania lub adres korespondencyjny, o ile został podany) lub adres podany w Skardze.

## ROZPATRZENIE SKARGI NIEZGODNIE Z OCZEKIWANIAMAMI – MOŻLIWE DZIAŁANIA

Jeśli Skarga zostanie rozpatrzona niezgodnie z oczekiwaniami klienta, klient ma możliwość złożenia do Towarzystwa lub Funduszu odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę. Osoba fizyczna może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 37 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Allianz jest zobowiązany do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów, które jest przeprowadzane przez Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego <https://www.rf.gov.pl>). Niezależnie od powyższego Allianz wyraża zgodę na pozasądowe rozstrzygnięcie sporów przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej Komisji Nadzoru Finansowego: <https://www.knf.gov.pl>).

W takiej sytuacji klient ma również prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Komisji Nadzoru Finansowego, zwrócenia się o pomoc do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta, a także wystąpienia z powództwem przeciwko Towarzystwu lub Funduszowi do sądu powszechnego.