

# **Procedura składania i rozpatrywania reklamacji Klientów Pracowniczego Funduszu Emerytalnego „Nowy Świat” i Pracowniczego Towarzystwa Emerytalnego „Nowy Świat” S.A.**

## **§ 1.**

### **Postanowienia ogólne**

1. Pracownicze Towarzystwo Emerytalne „Nowy Świat” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: „Towarzystwo” lub „podmiot rynku finansowego”) działając w imieniu własnym lub jako organ Pracowniczego Funduszu Emerytalnego „Nowy Świat” (dalej: „Fundusz” lub „podmiot rynku finansowego”) dokłada starań ażeby, w przypadku złożenia przez Klienta reklamacji dotyczącej świadczonych usług przez Fundusz lub Towarzystwo, jej rozpatrzenie cechowało się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
2. Proces obsługi reklamacji dotyczących świadczonych usług przez Fundusz lub Towarzystwo przebiega w trybie zgodnym z wymogami wynikającymi z obowiązujących aktów prawnych, w tym w szczególności 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 z późn. zm).

## **§ 2.**

### **Zasady składania reklamacji**

1. Klient zgłaszający zastrzeżenia dotyczące usług, świadczonych w ramach pracowniczego programu emerytalnego przez Towarzystwo lub Fundusz zarządzany przez Towarzystwo, może złożyć reklamację.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - a) korespondencyjnie na adres: Pracownicze Towarzystwo Emerytalne „Nowy Świat” S.A., ul. Wołoska 18, 02-675 Warszawa,
  - b) osobiście (w formie pisemnej lub ustnie) w siedzibie Towarzystwa znajdującej pod adresem korespondencyjnym Towarzystwa,
  - c) telefonicznie pod numerem telefonu 22 310 04 54.
3. Klient będący uczestnikiem pracowniczego programu emerytalnego pracodawcy jest uprawniony do składania reklamacji, zawierających w swej treści pisemne oświadczenia woli, za pośrednictwem pracodawcy we wszystkich przypadkach, gdy adresatem reklamacji jest Fundusz. Powyższą zasadę stosuje się odpowiednio także po ustaniu zatrudnienia Klienta u pracodawcy prowadzącego pracowniczy program emerytalny.
4. W przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem pracodawcy dniem otrzymania reklamacji przez Fundusz jest dzień wpływu reklamacji do Towarzystwa.
5. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez podmiot rynku finansowego wskazane jest zgłoszenie reklamacji przez Klienta niezwłocznie po powzięciu przez niego wiedzy o zdarzeniu będącym przedmiotem reklamacji.
6. Zgłaszane reklamacje powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta (m.in. imię, nazwisko, adres korespondencyjny, numer PESEL). Reklamacje niezawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącego reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.
7. W przypadku, gdy treść reklamacji nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, podmiot rynku finansowego, będący adresatem reklamacji, występuje do Klienta o złożenie uzupełnienia lub wyjaśnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

### **§ 3.**

#### **Tryb i forma udzielania odpowiedzi na reklamacje**

1. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenie odpowiedzi może zostać wydłużony. W takim przypadku Klient zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
2. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej na adres korespondencyjny wskazany w reklamacji, a w przypadku nie wskazania tego adresu, na adres korespondencyjny przypisany do rachunku Członka Funduszu. Odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta na wskazany we wniosku adres e-mail. W przypadku roszczeń finansowych Klienta odpowiedź na reklamację jest udzielana wyłącznie w formie pisemnej wysłanej listem poleconym.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
  - a) odwołania się od stanowiska podmiotu rynku finansowego zawartego w odpowiedzi na reklamację;
  - b) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - c) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
  - d) dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 lit. a, podmiot rynku finansowego, rozpatruje odwołanie (wniesione w formie pisemnej: korespondencyjnie na adres Towarzystwa lub osobiście w siedzibie Towarzystwa) pod warunkiem, że odwołanie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy.
5. W sprawach odwołań, o których mowa w ust. 3 lit. a, stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 1-2.

### **§ 4.**

#### **Postanowienia końcowe**

1. W Towarzystwie prowadzony jest rejestr reklamacji w celu monitorowania procesu rozpatrywania reklamacji (dotyczących usług, świadczonych w ramach pracowniczego programu emerytalnego przez Towarzystwo lub zarządzany przez nie Fundusz) oraz prowadzenia sprawozdawczości wewnętrznej i zewnętrznej.
2. Towarzystwo i Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.