

## POSTANOWIENIA DODATKOWE I ODMIENNE

Kod zmiany: DPT0001



Postanowienia dodatkowe i odmiennie do:

- 1) ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, zatwierdzonych uchwałą UZ/341/2007 Zarządu PZU Życie SA z dnia 11 lipca 2007 roku (z późn. zm.), kod warunków PPPP34;
- 2) ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, zatwierdzonych uchwałą UZ/451/2006 Zarządu PZU Życie SA z dnia 14 listopada 2006 roku (z późn. zm.), kod warunków PPPP33;
- 3) ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, zatwierdzonych uchwałą UZ/459/2004 Zarządu PZU Życie SA z dnia 4 listopada 2004 roku (z późn. zm.), kod warunków PPPP32;
- 4) ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, zatwierdzonych uchwałą UZ/204/2004 Zarządu PZU Życie SA z dnia 27 maja 2004 roku (z późn. zm.), kod warunków PPPP31;
- 5) ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, zatwierdzonych uchwałą UZ/171/2004 Zarządu PZU Życie SA z dnia 21 kwietnia 2004 roku (z późn. zm.), kod warunków PPPP30;
- 6) ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, zatwierdzonych uchwałą UZ/173/2001 Zarządu PZU Życie SA z dnia 30 kwietnia 2001 roku (z późn. zm.), kod warunków PPPP11;
- 7) ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Pogodna Przyszłość, zatwierdzonych uchwałą UZ/70/1999 Zarządu PZU Życie SA z dnia 9 marca 1999 roku (z późn. zm.), kod warunków PPPP10.

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:
  - 1) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
  - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
  - 3) elektronicznej - wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
4. 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.
5. 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:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. 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.
7. Klientowi, o którym mowa w ust. 1, przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:

- 1) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
  - 2) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
8. 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.
  9. Skargi i zażalenia rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne PZU Życie SA, zgodnie z zakresem ich działania.
  10. 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.
  11. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu konsumentem, przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
  12. 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.