

REKLAMAČNÍ ŘÁD Generali penzijní společnosti, a.s.

ČLÁNEK 1: ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Cílem tohoto reklamačního řádu je stanovit způsob vyřizování jednotlivých stížností a reklamací klientů Generali penzijní společnosti, a.s. (dále jen „GPS“).

ČLÁNEK 2: DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Reklamační řád: Upravuje zásady vyřizování reklamací a stížností, způsob jejich podání, lhůty pro vyřízení, vyřizování reklamací a stížností a způsob informování Klientů o vyřízení.
- 2.2. Klient: Účastník smlouvy o penzijním připojištění nebo o doplňkovém penzijním spoření u GPS, zájemce o smlouvu o doplňkovém penzijním spoření v GPS nebo jiné osoby (např. advokát na základě ověřené plné moci).
- 2.3. Stížnost: Nespokojenost klientů GPS ohledně produktů, procesů, služeb, chybných či nedostatečných postupů, kdy z podstaty věci je zřejmé, že se klient domáhá svých práv. Nespokojenost s přístupem pracovníků GPS a obchodníků. Tento reklamační řád nečiní rozdíl mezi stížností a reklamací.

ČLÁNEK 3: PODÁNÍ STÍŽNOSTI, IDENTIFIKACE KLIENTA

- 3.1. Stížnost je možné podat těmito způsoby:
- a) písemně na korespondenční adrese společnosti: Generali penzijní společnost, a. s., P.O.BOX 311, 659 11 Brno nebo
 - b) e-mailem na info@generalipenze.cz nebo
 - c) osobně na jakékoliv pobočce Generali České Distribuce a. s., vyplněním formuláře stížnosti. Totožnost Klienta se ověřuje podle následujících identifikačních údajů: Jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště (trvalé či kontaktní).
 - d) telefonicky na čísle + 420 261 149 111 (bližší informace na webu www.generalipenze.cz)
- 3.2. Stížnost musí obsahovat identifikaci Klienta, kontaktní údaje, datum, předmět stížnosti. Nejsou-li údaje z písemného podání dostačující, vyzve GPS Klienta k jejich doplnění.
- 3.3. Stížnost uplatní (doplní) Klient bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o skutečnosti, která je předmětem stížnosti.

ČLÁNEK 4: LHŮTA A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- 4.1. Standardní lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů od přijetí do sídla GPS, v rámci níž bude šetření stížnosti provedeno. Běh lhůty je přerušen, pokud GPS vyzvala Klienta k doplnění jeho stížnosti. O delší době šetření bude Klient informován, nebude-li možné vyřídit stížnost ve standardní lhůtě.
- 4.2. Řešení stížnosti bude zastaveno, pokud Klient nedoplní své podání ve lhůtě stanovené ve výzvě GPS k doplnění podkladů.
- 4.3. O vyřízení stížnosti bude Klient informován způsobem, který preferuje pro komunikaci s GPS.

ČLÁNEK 5: ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Tento reklamační řád je zpřístupněn na veřejných internetových stránkách GPS (www.generalipenze.cz).
- 5.2. V případě, že Klient nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může se obrátit na ombudsmana GPS (ombudsman@generalipenze.cz), dále je oprávněn se obrátit na dozorový orgán, kterým je Česká národní banka. Stížnosti lze též řešit mimosoudně u finančního arbitra (www.finarbitr.cz). Řízení před FA se zahajuje podáním návrhu a řídí se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Jana Zelinková, v.r.
předsedkyně představenstva a generální ředitelka
Generali penzijní společnost, a.s.



V Praze dne 11. 3. 2025