

PODSTAWOWE ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI

Działając zgodnie z wymogiem prawnym określonym w § 72 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych („Rozporządzenie”), Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. („Towarzystwo”) przyjęło „Regulamin rozpatrywania reklamacji w Amundi Polska TFI S.A.” („Regulamin”), określający sposób i termin załatwiania reklamacji składanych przez **Klientów**¹ funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo („Fundusze”). Regulamin jest udostępniany Klientowi bezpłatnie na jego żądanie w siedzibie Towarzystwa.

Reklamacje mogą być składane bezpośrednio do:

- a) Towarzystwa – ul. Żwirki i Wigury 18a, 02-092 Warszawa,
- b) Agenta Transferowego – ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa lub
- c) wybranego Dystrybutora – adresy są wskazane w Prospektach Informacyjnych Funduszy,

- przy czym złożenie Reklamacji u Agenta Transferowego lub w siedzibie Dystrybutora jest jednoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.

Podstawowe zasady składania Reklamacji zawarte są również w Prospektach Informacyjnych Funduszy.

Dla wygody Klienta podajemy poniżej podstawowe postanowienia Regulaminu obowiązującego w Towarzystwie:

Sposoby składania Reklamacji

Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:

1) na piśmie:

- a) **w postaci papierowej** – osobiście w jednostce, o której mowa w pkt a)-c) powyżej, albo wysłane przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 Prawa pocztowego, albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
- b) **w postaci elektronicznej:**
 - i. z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres: obslugaklienta@amundi.com, w tytule wskazane jest wpisanie wyrazu „Reklamacja”, albo
 - ii. wysłane na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-23315-72073-USARB-21.

¹ **Uczestnik, osoba lub podmiot**, który był lub zamierza być Uczestnikiem Funduszu, lub uposażony lub uprawniony do uzyskania zwrotu kosztów pogrzebu, a także podmiot będący odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa

2) ustnie:

- a) telefonicznie** – pod numerem telefonu Infolinii dla Klientów [22 588 18 80](tel:225881880) (w dniach pn.-pt., w godzinach 9:00-17:00) albo
- b) osobiście** do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce, o której mowa w pkt a)-c) części wstępnej niniejszego dokumentu powyżej.

Reklamacje zgłoszone w formie ustnej, wskazanej w pkt 2) powyżej, uznaje się za przyjęte w momencie podpisania przez Klienta dokumentu potwierdzającego zgłoszenie Reklamacji lub ustnej akceptacji treści Reklamacji sporządzonej przez osobę przyjmującą zgłoszenie telefoniczne.

Okres rozpatrywania Reklamacji

Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Termin ten może ulec przedłużeniu maksymalnie do 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni. O niemożności udzielenia odpowiedzi na informację w terminie, Towarzystwo informuje Klienta na piśmie w postaci papierowej lub elektronicznej (zgodnie z zasadami określonymi poniżej w części Odpowiedź na Reklamację), podając:

- a) przyczyny opóźnienia,
- b) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- c) przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

Odpowiedź na Reklamację

Po złożeniu przez Klienta Reklamacji zgodnie z wymogami, Towarzystwo rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi na piśmie:

- 1) w postaci elektronicznej** - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- 2) w postaci papierowej** - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej**, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.

W przypadku, o którym mowa w pkt 1 powyżej, odpowiedź jest udzielana:

- a) **z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej**, za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- b) **na adres Klienta do doręczeń elektronicznych** - w przypadku gdy Reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

Sposoby składania odwołania

W każdym czasie Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację.

Ponadto, Klient, w przypadku nieuwzględnienia roszczeń oraz braku polubownego rozwiązania sporu między Klientem a Towarzystwem, może:

- 1) wystąpić z powództwem przeciw Amundi Polska TFI S.A. (w charakterze pozwanego) do sądu powszechnego miejscowo właściwego dla siedziby pozwanego, tj. Sądu Rejonowego dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie lub
- 2) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- 3) zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta (dotyczy Klienta będącego konsumentem).

Nadużycie prawa do Reklamacji

W przypadku wniesienia przez Klienta odwołania od decyzji Towarzystwa, lub wniesienia ponownej Reklamacji, w której powołuje się on na zarzuty, do których Towarzystwo już się ustosunkowało, jeżeli okoliczności sprawy wskazywać będą na bezprzedmiotowość pisma, Towarzystwo poinformuje Klienta o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz pouczy, iż w przypadku kierowania kolejnych pism przywołujących tę samą argumentację, pozostaną one pozostawione bez odpowiedzi ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej. Postanowienia dotyczące „Sposobów składania odwołania” stosuje się odpowiednio.

W przypadku niezastosowania się Klienta do pouczenia, o którym mowa powyżej, kolejne pisma Klienta przywołujące tę samą argumentację, Towarzystwo pozostawia bez odpowiedzi, ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej.

Aktualizacja 13.02.2026