

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 funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo („Fundusze”). Regulamin jest udostępniany klientowi bezpłatnie na jego żądanie w siedzibie Towarzystwa.

Reklamacje mogą być składane bezpośrednio do Towarzystwa, do Agenta Transferowego lub do wybranego Dystrybutora, przy czym złożenie reklamacji u Agenta Transferowego lub w siedzibie Dystrybutora jest jednoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.

Reklamacje, które wpłynęły do Dystrybutora, rozpatrywane są zgodnie z procedurą rozpatrywania reklamacji obowiązującą u tego Dystrybutora.

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) **osobiście** w siedzibie Amundi Polska, u Dystrybutora lub u Agenta Transferowego;
- 2) **w formie pisemnej przesyłką pocztową** w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, za pośrednictwem kuriera lub pośtańca na adres:
 - a) Amundi Polska TFI S.A. ul. Żwirki i Wigury 18a, 02-092 Warszawa,
 - b) Proservice Finteco Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa
 - c) wybranego Dystrybutora,
- 3) **za pośrednictwem poczty elektronicznej** na adres: obslugaklienta@amundi.com, przy czym w tytule wskazane jest wpisanie wyrazu „Reklamacja”,
- 4) **telefonicznie** pod numerem telefonu INFOLINII wskazanym na stronie internetowej www.amundi.pl (w dniach pn.-pt., w godzinach 9:00-17:00),
- 5) **za pośrednictwem Dystrybutora**, w sposób przyjęty zgodnie z wewnętrznymi procedurami przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Dystrybutora.

Reklamacje zgłoszone osobiście w formie ustnej w siedzibie Amundi Polska uznaje się za przyjęte w momencie wypełnienia i podpisania dokumentu reklamacji.

Okres rozpatrywania reklamacji

Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Amundi Polska. 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 Amundi Polska informuje Klienta w formie pisemnej, podając:

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

Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub, o ile Amundi Polska wprowadzi taką formę, za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Ponadto, odpowiedź na Reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną (w przypadku otrzymania Reklamacji w formie elektronicznej), chyba że Uczestnik/Klient wskazał inną formę przekazania odpowiedzi.

Klient może w treści reklamacji wskazać preferowany sposób poinformowania go o wyniku rozpatrzenia reklamacji. Amundi Polska dołoży należytych starań w celu ustalenia adresu, na który powinna zostać przekazana odpowiedź, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za niemożność jej przekazania w wyniku niewskazania przez Klienta adresu korespondencyjnego. Odpowiedź na reklamację przekazana zostanie:

- a) w formie pisemnej na adres korespondencyjny Uczestnika zarejestrowany w bazie danych, chyba że Uczestnik w treści reklamacji wskaże inny adres z zaznaczeniem, iż na ten właśnie adres oczekuje odpowiedzi,
- b) w przypadku Klienta, którego dane osobowe zgodnie z przepisami prawa nie są przechowywane w rejestrze, odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta,
- c) pocztą elektroniczną – w przypadku otrzymania Reklamacji w formie elektronicznej, chyba że Uczestnik/Klient wskazał inną formę przekazania odpowiedzi.

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 Amundi Polska, może:

- 1) wystąpić z powództwem przeciw Amundi Polska 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 (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823),
- 3) zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta (dotyczy Klienta będącego konsumentem).

Nadużycie prawa do Reklamacji

W przypadku wniesienia przez Uczestnika/Klienta odwołania od decyzji Towarzystwa, lub wniesienia ponownej Reklamacji, w której powołuje się on na zarzuty, do których Towarzystwo już się ustosunkowało, Towarzystwo jeżeli okoliczności sprawy wskazywać będą na bezprzedmiotowość pisma, poinformuje Uczestnika/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 pkt 2) i 3) z części „Sposoby składania odwołania” stosuje się odpowiednio.

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

Aktualizacja 05.07.2023