

Regulamin rozpatrywania reklamacji w BZ WBK Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA

Informacje ogólne

§ 1

[Zakres regulacji. Definicje. Poufność]

1. Niniejszy regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania przez BZ WBK Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: Towarzystwo) reklamacji dotyczących Funduszy Arka (dalej: Fundusz).
2. Użyte w niniejszym regulaminie określenie „Klient” oznacza osobę lub podmiot, który jest, był lub zamierza być uczestnikiem Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo.
3. Pod pojęciem reklamacji rozumie się przekazane w dowolnej formie zgłoszenie zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności: Funduszu, Towarzystwa oraz podmiotów działających na rzecz Towarzystwa, w którym osoba zgłaszająca oczekuje wyjaśnienia zastrzeżeń.
4. Dane Klienta, treść reklamacji, postępowanie w sprawie reklamacji czy jakiegokolwiek informacje charakterystyczne dla danego postępowania są objęte poufnością.

Składanie reklamacji

§ 2

[Uprawnienie]

Klient winien dążyć do starań, by złożyć reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących przedmiot reklamacji, w celu umożliwienia rzetelnego jej rozpatrzenia.

§ 3

[Sposób przekazu]

Klient może złożyć reklamację:

- 1) za pośrednictwem podmiotów świadczących usługi na rzecz Funduszu (zgodnie z przyjętymi zasadami składania reklamacji w tych podmiotach),
- 2) bezpośrednio w Towarzystwie (pl. Wolności 16, 61-739 Poznań),
- 3) listownie, na ww. adres Towarzystwa,
- 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: arka@bzwbk.pl,
- 5) za pośrednictwem faksu, na numer: 61 855 73 21,
- 6) telefonicznie, na numer: 61 855 73 22 lub numer infolinii Towarzystwa 801 123 801.

§ 4

[Treść reklamacji]

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (PESEL, REGON),
 - 2) numer subrejestr, którego dotyczy reklamacja,
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
 - 4) określenie żądania Klienta,
 - 5) kopie dokumentów niezbędnych do analizy reklamacji (np. kopie zleceń, widoki aplikacji internetowych, wszelkie budzące wątpliwości materiały).
2. Niezależnie od postanowień ust. 1 Towarzystwo obowiązane jest ustosunkować się do każdej reklamacji Klienta.

§ 5

[Przedstawiciel]

W imieniu Klienta reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym przedstawicielem Klienta z zastrzeżeniem, że odpowiedź na reklamację przesłana zostanie do przedstawiciela, zgodnie z zakresem przedstawicielstwa oraz do wiadomości Klienta.

Rozpatrywanie reklamacji

§ 6

[Termin rozpatrzenia]

1. Towarzystwo rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od daty ich wpływu zgodnie z § 3 niniejszego Regulaminu.
2. W uzasadnionych przypadkach (reklamacji szczególnie skomplikowanych, wymagających zasięgnięcia informacji u podmiotów trzecich lub reklamacji przekazanych do Towarzystwa w dacie uniemożliwiającej ich terminowe rozpatrzenie), termin, o którym mowa w ust. 1, może zostać przedłużony.
3. O fakcie przedłużenia terminu, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo informuje Klienta lub podmiot prowadzący dystrybucję jednostek uczestnictwa Funduszu, za pośrednictwem którego wpłynęła reklamacja, wskazując:
 - 1) przyczynę opóźnienia,
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - 3) przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni, licząc od daty wpływu reklamacji zgodnie z § 3 niniejszego Regulaminu.

§ 7

[Odpowiedź]

1. Towarzystwo przekazuje odpowiedź na reklamację zawierającą stanowisko dotyczące reklamacji. Z zastrzeżeniem ust. 3 odpowiedź jest przekazywana w sposób, w jaki Towarzystwo otrzymało reklamację.
2. Jeżeli reklamacja zawiera dane osobowe Klienta, dane dotyczące subrejestrów lub transakcji, odpowiedź na reklamację przekazana zostanie Klientowi listem poleconym na adres korespondencyjny Klienta.
3. Jeżeli reklamacja została złożona przez:
 - 1) pełnomocnika - odpowiedź będzie wysyłana do właściciela subrejestru a także do tego pełnomocnika,
 - 2) przedstawiciela ustawowego - odpowiedź będzie wysyłana do właściciela subrejestru a także do przedstawiciela ustawowego,
 - 3) osobę trzecią - odpowiedź będzie wysłana do właściciela subrejestru a osoba trzecia otrzyma odrębną informację, że nie jest uprawniona do otrzymania odpowiedzi.

§ 8

[Odwołanie]

1. W każdym czasie Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Towarzystwa w danej sprawie.
2. Do rozpoznawania odwołań Klientów postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 9

[Archiwizacja]

Reklamacje są archiwizowane przez okres nie krótszy niż 10 lat, o ile przepisy prawa powszechnie obowiązującego nie zobowiązują do dłuższego terminu.

§ 10

[Nadzór]

BZ WBK Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.