

Zasady przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji w PKO BP Finat sp. z o.o.

§1 Definicje i zasady ogólne

1. Niniejszy dokument określa zasady przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji w PKO BP Finat sp. z o.o. (Spółka lub Finat) w zakresie działalności Spółki jako podmiotu pośredniczącego w zbywaniu i odkupowaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych.
2. Użyte w niniejszym dokumencie określenia mają następujące znaczenie:
 - 1) Finat (Spółka)- PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą: 02-019 Warszawa, ul. Grójecka 5,
 - 2) Fundusz - fundusz inwestycyjny otwarty, specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty w rozumieniu Ustawy, z którym Finat zawarł umowę pośrednictwa w zbywaniu i odkupowaniu jednostek uczestnictwa,
 - 3) Klient - każda osoba lub podmiot, składający lub mający zamiar złożyć Reklamację która korzystała, korzysta bądź jest zainteresowana korzystaniem z usług świadczonych przez Finat,
 - 4) Pełnomocnik ds. zgodności - osoba nadzorująca sposób rozpatrywania Reklamacji oraz prowadzenie rejestru Reklamacji w Spółce,
 - 5) Reklamacja - każde wystąpienie Klienta skierowane do Finat, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Spółkę lub wykonywanej przez nią działalności,
 - 6) Ustawa- ustawa z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych oraz o zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi,
 - 7) Zasady - niniejsze Zasady przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji w PKO BP Finat sp. z o.o.
3. Reklamacje Klientów dotyczące usług świadczonych przez Finat jako podmiotu pośredniczącego w zbywaniu i odkupowaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych mogą być zgłaszane przez Klientów, bądź osoby przez nich upoważnione:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście w siedzibie Spółki lub przesłane przesyłką pocztową na adres siedziby Spółki,
 - 2) ustnie e- osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Finat,
 - 3) w formie elektronicznej - na adres e-mail: reklamacje@finat.pl
4. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji przez Finat, Reklamacje powinny być zgłaszane niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących podstawę do zgłoszenia Reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (np. imię i nazwisko, PESEL/REGON),
 - 2) dane kontaktowe (adres do korespondencji, a w przypadku preferowanej formy innej niż pisemna, dane niezbędne do uzyskania kontaktu z Klientem tj. telefon, adres poczty elektronicznej, w przypadku gdy Klient składa wniosek o udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej),
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji,
 - 4) żądanie Klienta w stosunku do Finat dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
6. Do złożonej Reklamacji należy dołączyć wszelkie dokumenty mogące stanowić podstawę do jej rozpatrzenia.

7. Za datę złożenia Reklamacji przyjmuje się dzień wpływu Reklamacji do Finat, bez względu na formę i sposób złożenia Reklamacji. Termin na rozpatrzenie Reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu wpływu Reklamacji do Finat.
8. Finat na żądanie Klienta potwierdza fakt złożenia Reklamacji w następujący sposób:
 - 1) w przypadku otrzymania Reklamacji w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub kuriera wysyła list z potwierdzeniem wpływu Reklamacji Klienta do Finat,
 - 2) w przypadku otrzymania Reklamacji w formie elektronicznej wysyła elektronicznie na trwałym nośniku (PDF) potwierdzenie wpływu Reklamacji,
 - 3) w przypadku złożenia Reklamacji bezpośrednio w siedzibie Finat, Klient w chwili złożenia Reklamacji otrzymuje pisemne potwierdzenie jej wpływu na kopii Reklamacji dostarczonej przez Klienta.Istnieje również możliwość uzgodnienia z Klientem innej niż wyżej wymienione formy potwierdzenia wpływu Reklamacji.
9. W przypadku wpływu do Finat skargi na działalność Funduszy lub innych podmiotów działających na rzecz Funduszy, Finat po jej zarejestrowaniu, niezwłocznie przekazuje skargę do Funduszu lub innego podmiotu wskazanego przez Fundusz.

§2

Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje powinny być rozpatrzone niezwłocznie w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w Reklamacji.
2. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bezzwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania Reklamacji. Termin rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu wpływu Reklamacji do Finat. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, Finat poinformuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrywania Reklamacji oraz:
 - 1) wyjaśni przyczyny opóźnienia
 - 2) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - 3) określi przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
3. Jeśli informacje zawarte w zgłoszeniu są niewystarczające do rozstrzygnięcia Reklamacji zgłoszonej przez Klienta, Finat niezwłocznie zwraca się do Klienta o przekazanie dodatkowych danych bądź wyjaśnień.
4. W przypadku braku możliwości podjęcia przez Finat czynności z uwagi na brak wystarczających do rozstrzygnięcia Reklamacji informacji, o które Finat zwrócił się do Klienta, Reklamacja zostaje rozpatrzona na podstawie dostępnych Finat danych w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia, o czym Finat informuje Klienta. W przypadku nadesłania przez Klienta wyjaśnień po tym terminie są one traktowane jako nowa Reklamacja i bieg terminu na udzielenie odpowiedzi liczy się zgodnie z ust. 2.
5. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie pisemnej, chyba, że Klient złożył wniosek o udzielenie odpowiedzi w innej formie. W przypadku, gdy w otrzymanej za pośrednictwem poczty elektronicznej Reklamacji Klient nie podał adresu korespondencyjnego odpowiedź na Reklamację wysyłana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta posiadany przez Finat. Powyższe dotyczy również korespondencji pomiędzy Klientem a Finat oraz sposobu doręczenia tej korespondencji.
6. Odpowiedź na Reklamację w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki,

7. Korespondencja dotycząca Reklamacji wysyłana jest listem poleconym na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Reklamacji lub jeśli Klient nie wskazał adresu do korespondencji w Reklamacji na adres dostępny dla Finat w związku ze świadczeniem usług na rzecz Klienta. Jeśli Klient wyraził na to zgodę, dopuszcza się udzielenie odpowiedzi na Reklamację poprzez przesłanie jej na adres poczty elektronicznej. Do ustalenia adresu poczty elektronicznej określone poniżej zasady stosuje się odpowiednio.
8. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Reklamacji,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 3) w przypadku Reklamacji złożonej przez Klienta wyczerpującą informację na temat stanowiska Finat w odniesieniu do skierowanych przez Klienta zastrzeżeń w tym ewentualne wskazanie fragmentu niniejszych Zasad oraz odpowiednich przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym rekomendacji pochodzących z nadzoru sprawowanego przez Komisję Nadzoru Finansowego chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie Klienta, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od daty sporządzenia odpowiedzi na Reklamację.
 - 5) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi na Reklamację będzie zawierać również pouczenie o możliwości:
 - 1) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
 - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Finat jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
10. Klient będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, a w szczególności ze Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej, oraz prawa zwrócenia się do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów. Klientowi przysługuje również możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

§3

Postanowienia końcowe

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. Nadzór nad sposobem rozpatrywania Reklamacji oraz nad prowadzeniem rejestru Reklamacji sprawuje Pełnomocnik ds. zgodności w Finat.
3. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Finat w sprawie danej Reklamacji. Do rozpatrzenia odwołań Klientów postanowienia niniejszych zasad stosuje się odpowiednio.
4. Finat podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Ponadto Klient będący konsumentem może się zwrócić o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
5. Klient zachowuje prawo do wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.