



Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych BGŻ BNP Paribas S.A.

aktualny na dzień 27 lipca 2017 roku

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych BGŻ BNP Paribas S.A.” („**Regulamin**”) określa zasady składania, przyjmowania oraz sposób i termin rozpatrywania Reklamacji przez obecnych, potencjalnych lub byłych Uczestników Funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000031121, o kapitale zakładowym w wysokości 9 048 000,00 zł opłaconym w całości, NIP: 526-02-10-808, REGON: 012557199, zwane dalej „**Towarzystwem**”.
2. Niniejszy Regulamin został opracowany z zasadami określonymi w Ustawie.
3. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - a) **Agent Transferowy** – ProService Finteco sp. z o.o. pełniący funkcję agenta transferowego dla funduszy otwartych;
 - b) **Dystrybutor** – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy otwartych (aktualna lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w Prospekcie Informacyjnym danego Funduszu oraz na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.tfi.bgzbnpparibas.pl) lub podmiot oferujący certyfikaty inwestycyjne Funduszu zamkniętego lub przyjmujący i przekazujący zlecenia dotyczące certyfikatów inwestycyjnych funduszu zamkniętego (lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w warunkach emisji danego Funduszu);
 - c) **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo;
 - d) **Klient** – były, potencjalny lub obecny Uczestnik Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo;
 - e) **Towarzystwo** – Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych BGŻ BNP Paribas S.A.;
 - f) **Uczestnik Funduszu, Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej;
 - g) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity z dnia 8 czerwca 2016 roku Dz. U. z 2016, poz. 892).

§ 2 Cechy Reklamacji

1. Reklamację może złożyć każdy obecny, były lub potencjalny Uczestnik, który wywodzi dla siebie skutki prawne i finansowe z działania lub zaniechania Funduszy, Towarzystwa i podmiotów działających na ich zlecenie.
2. Złożenie Reklamacji nie jest związane z koniecznością uiszczenia przez Klienta jakiegokolwiek opłaty.



3. Reklamacja to każde wystąpienie Klienta dotyczące usług świadczonych przez Fundusz, Towarzystwo lub podmioty działające na ich zlecenie (tj. m.in. Agenta Transferowego, Dystrybutora), w szczególności zarzucające niezgodne z prawem, statutem Funduszu lub innymi regulacjami działanie lub zaniechanie tych podmiotów.
4. Nie jest Reklamacją w szczególności prośba o przesłanie: dokumentów Funduszu, materiałów informacyjnych lub marketingowych, kopii/wtórników potwierdzeń transakcji czy zleceń, zgłoszenie sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych osobowych, informacja o zmianie danych osobowych, roszczenia Dystrybutorów dotyczących rozliczeń finansowych z Funduszem lub Towarzystwem.
5. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a) datę złożenia Reklamacji przez Klienta;
 - b) imię i nazwisko lub nazwę Klienta oraz osoby działającej w jego imieniu (anonimy są odrzucane);
 - c) numer PESEL (ewentualnie datę urodzenia) lub jeżeli dotyczy osoby prawnej - NIP/REGON);
 - d) numer rejestru/subrejestru lub nazwę Funduszu, którego Reklamacja dotyczy;
 - e) adres do korespondencji i numer telefonu komórkowego (imię i nazwisko osoby kontaktowej, w przypadku instytucji lub działania przez pełnomocnika);
 - f) czego dotyczy Reklamacja (jakiego zdarzenia);
 - g) określenie oczekiwań Klienta w związku ze złożoną Reklamacją.
6. Klient może posłużyć się formularzem załączonym do niniejszego Regulaminu.
7. Reklamacje mogą być składane osobiście lub przez prawidłowo umocowanych pełnomocników lub przedstawicieli w języku polskim. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone (w języku polskim) wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
8. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 5 Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

§ 3 Sposób przyjmowania Reklamacji

1. Reklamację są przyjmowane przez Fundusze i Towarzystwo w następujący sposób:
 - a) przez telefon w godzinach 9:00-17:00, na numer Infolinii **22 588 18 87** (opłata za połączenie wg cennika operatora) obsługiwany przez Agenta Transferowego.
 - b) w formie elektronicznej – (za pomocą e-mail), na adres reklamacje@tfi.bgzbnpparibas.pl.
 - c) w formie pisemnej - za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres:
 - ProService Agent Finteco sp. z o.o. ul. Konstruktorska 12A, 02-376 Warszawa
lub
 - Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych BGZ BNP Paribas S.A.: Spectrum Tower ul. Twarda 18 (18 piętro), 00-105 Warszawa.
 - d) osobiście u sprzedawcy danego Dystrybutora lub w siedzibie Towarzystwa (osoba przyjmująca ustną reklamację sporządza notatkę).
2. Za datę złożenia Reklamacji, od której rozpoczyna bieg terminu postępowania reklamacyjnego, uznaje się datę jej wpływu do podmiotu uprawnionego do przyjęcia Reklamacji o którym mowa w ustępie powyżej.
3. Na życzenie Klienta Towarzystwo wyda mu potwierdzenie przyjęcia Reklamacji. Potwierdzenie faktu złożenia przez Klienta Reklamacji, dokonywane jest na piśmie lub w inny uzgodniony sposób z Klientem, oraz w zależności od dyspozycji Klienta, przekazywane jest Klientowi osobiście w siedzibie Towarzystwa,



Punkcie Obsługi Klienta Dystrybutora lub wysyłane bezpośrednio do Klienta lub za pośrednictwem Dystrybutora lub Agenta Transferowego.

§ 4 Termin i sposób udzielenia odpowiedzi na Reklamację

1. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na Reklamację jest odpowiedź pisemna.
2. Odpowiedź na Reklamację wysyłana jest przez podmiot rozpatrujący Reklamację pocztą na adres wskazany w Reklamacji, a w przypadku braku takiego wskazania na adres korespondencyjny figurujący w bazie danych Uczestników Funduszu lub na adres poczty elektronicznej Klienta w przypadku złożenia Reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w § 3 ust. 1 lit. b) lub w przypadku gdy Klient zgłasza wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie.
3. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie Towarzystwo – skieruje do Klienta pismo, w którym wyjaśni przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. Odpowiedź na Reklamację w formie pisemnej sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta wyrażone w treści Reklamacji lub złożone bezpośrednio względem pracownika Towarzystwa / Dystrybutora / Agenta Transferowego – przy użyciu dużej czcionki, tzw. large print.
5. Odpowiedź na Reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy/Prospektu/Statutu lub wzorca umowy;
 - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
 - d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wynikających z Reklamacji treść odpowiedzi, kierowanej do Klienta powinna również dodatkowo zawierać informacje o możliwości:
 - a) sposobie odwołania się do Towarzystwa od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację,
 - b) informację o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego albo innego mechanizmu polubownego związanego z rozwiązywaniem sporów;
 - c) wystąpienia z wnioskiem / skargą do Rzecznika Finansowego – przypadku Klienta będącego osobą fizyczną;
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem sądu miejscowo właściwego do rozpatrywania sprawy, wraz ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany;
7. W przypadku braku odpowiedzi w terminie 30 dni od złożenia Reklamacji lub wskazania dłuższego terminu w szczególnie trudnych przypadkach Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
8. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie danej Reklamacji zgodnie z § 5.

§ 5 Termin i sposób złożenia Towarzystwu odwołania na Reklamację

1. W terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację. Odwołanie wymaga formy pisemnej.
2. W odwołaniu Klient powinien wskazać okoliczności, w stosunku do których zdaniem Klienta Towarzystwo nie odniosło się w odpowiedzi na Reklamację lub wskazać okoliczności, które zdaniem Klienta zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przez Towarzystwo w udzielonej na Reklamację odpowiedzi.
3. Do odwołania zastosowanie mają postanowienia § 3 Sposób przyjmowania Reklamacji.



§ 6 Inne sposoby rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Klientami a Towarzystwem

1. W przypadku gdy w następstwie złożonego przez Klienta odwołania od odpowiedzi Towarzystwa na Reklamację spór nie został rozwiązany:
 - a) Klient (będący osobą fizyczną) może złożyć do Rzecznika Finansowego skargę na działanie Towarzystwa. Rzecznik ocenia wówczas sprawę i jeżeli znajdzie podstawy będzie popierał stanowisko Klienta (działając w jego imieniu) w stosunku do Towarzystwa i Funduszy.
 - b) Klient (będący osobą fizyczną) lub przedsiębiorcą mogą złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o pomoc w polubownym załatwieniu sporu na drodze „pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego”. W tym postępowaniu Rzecznik Finansowy nie reprezentuje żadnej ze stron ale jako arbiter stara się w sposób niezależny ocenić ich racje i doprowadzić do ugody. Każda ze stron musi w tym postępowaniu być gotowa na ustępstwa.
2. Rzecznik Finansowy jest ponadto podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Klient (będący konsumentem) może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o pomoc w polubownym załatwieniu sporu w drodze takiego postępowania. Towarzystwo nie przewiduje poddania się osądowi innego niż Rzecznik Finansowy podmiotu do pozasądowego polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Zarówno skargi jak i wnioski o przeprowadzenie postępowania polubownego skierowane do Rzecznika Finansowego, Klienci mogą składać w formie pisemnej na adres:

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87,
02-001 Warszawa

lub elektronicznie w postaci skanu podpisanego dokumentu (lub z podpisem elektronicznym) na adres:

biuro@rf.gov.pl

Szczegółowe zasady kontaktu z Rzecznikiem Finansowym opisane są na stronie Internetowej:

www.rf.gov.pl

4. Niezależnie od trybu odwołania opisanego w § 5 Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, lub w przypadku Klienta będącego konsumentem do Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w szczególności wyczerpanie trybu odwoławczego opisanego w § 5 nie jest warunkiem wystąpienia z roszczeniami na drogę sądową.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 27 lipca 2017 roku.
2. Z dniem wejścia w życie Regulaminu tracą moc dotychczas obowiązujące regulacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie.
3. Towarzystwo publikuje na stronie internetowej www.tfi.bgzbnpparibas.pl aktualną treść Regulaminu.
4. Regulamin jest udostępniany Uczestnikowi lub Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.



Załącznik nr 1 do **Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych BGŻ BNP Paribas S.A. („Regulamin”)**.

Przykładowy Formularz zgłoszenia REKLAMACJI – TFI BGŻ BNP Paribas S.A.

DANE KLIENTA:	DANE ZLECENIA:
Imię i nazwisko/Nazwa Klienta:	Fundusz/Subfundusz:
	Rodzaj zlecenia:
PESEL/Regon Klienta:	Kwota zlecenia:
Adres stały lub siedziby Klienta:	Numer rejestru/subrejestru (w przypadku konwersji rejestr źródłowy i docelowy):
Adres korespondencyjny Klienta:	
e-mail Klienta:	Potwierdzenie faktu złożenia Reklamacji (forma/adres):
Numer telefonu Klienta:	
PRZEDMIOT REKLAMACJI (szczegółowy opis): Podkreśl właściwe: opóźniona wycena, opłata manipulacyjna, podatek, potwierdzenie transmisji, inna.	
Ustalona forma odpowiedzi (pisemnie na adres korespondencyjny Klienta/na adres e-mail):	



OPIS OCZEKIWAŃ KLIENTA:	Data i godzina przyjęcia reklamacji (rozmowy tel.):
	Imię i nazwisko osoby przyjmującej reklamację (nazwa POK Dystrybutora, numer telefonu, adres e-mail):
	Podpis Klienta:

Data wpłynięcia reklamacji do Towarzystwa/Agenta Transferowego:

Uwagi dodatkowe: