

Regulamin rozpatrywania reklamacji przez Generali Investments TFI S.A.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji kierowanych do Generali Investments TFI S.A. (zwanego dalej „Towarzystwem”) przez obecnych, potencjalnych lub byłych uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
2. Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniżej określono definicje określonych użytych w Regulaminie:

Klient - każda osoba lub podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, która korzystała, korzysta bądź jest zainteresowana korzystaniem z usług świadczonych przez Towarzystwo lub który był, jest lub zamierza być uczestnikiem funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo.

Reklamacja – wystąpienie do podmiotu rynku finansowego, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego w zakresie związanym z uczestnictwem Klienta w funduszu inwestycyjnym.

ProService Finteco – podmiot działający jako agent transferowy na podstawie umowy z Towarzystwem.

Dystrybutor – podmiot uprawniony na podstawie umowy zawartej z funduszem inwestycyjnym zarządzanym przez Towarzystwo do przyjmowania oświadczeń woli związanych z przystąpieniem lub uczestnictwem w funduszu/ subfunduszu wskazany w prospekcie informacyjnym lub warunkach emisji danego funduszu inwestycyjnego.

3. Towarzystwo, ProService Finteco lub Dystrybutor rozpatrują Reklamacje oraz odpowiadają na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.



4. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez Towarzystwo, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą.

§ 2

Sposoby składania Reklamacji oraz dane służące jej identyfikacji

1. Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:

1) na piśmie (postać papierowa)

- a) osobiście w siedzibie Towarzystwa, Dystrybutora lub ProService Finteco;
- b) za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres:
 - Towarzystwa: Generali Investments TFI SA., ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub
 - Agenta Transferowego: ProService Finteco Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 12 A, 02-673 Warszawa,
 - wybranego Dystrybutora: wskazanego wraz z adresem w prospekcie informacyjnym danego funduszu inwestycyjnego.

2) na piśmie (postać elektroniczna)

- a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje-tfi@generali.pl w tytule korespondencji należy wpisać: „Reklamacja”,
- b) za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego,
- c) za pośrednictwem Wirtualnego Oddziału,
- d) za pośrednictwem Krajowego Systemu Doręczeń Elektronicznych pod adresem AE:PL-77337-23258-DRIRB-09.

3) ustnie:

- a) telefonicznie za pośrednictwem ProService Finteco pod numerem: 22 588 18 51 lub 22 355 46 71 (pon.-pt. w godz. 9:00-17:00) lub
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostkach, o których mowa w pkt 1) powyżej.
2. Złożenie Reklamacji w ProService Finteco lub u Dystrybutora jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa
 3. Złożenie Reklamacji nie jest związane z koniecznością uiszczania przez Klienta jakiegokolwiek opłaty.
 4. Złożona Reklamacja powinna zawierać jak najwięcej danych umożliwiających identyfikację Klienta oraz badanej sprawy, w tym co najmniej:



- a) podane w sposób czytelny dane umożliwiające identyfikację Klienta, imię i nazwisko (PESEL lub REGON);
 - b) numer subrejestr, którego dotyczy Reklamacja;
 - c) szczegółowy opis sprawy;
 - d) określenie oczekiwań Klienta w stosunku do Towarzystwa w związku z zaistniałą sytuacją.
5. W przypadku gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 4, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
6. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania. Na życzenie Klienta Towarzystwo wyda mu potwierdzenie przyjęcia Reklamacji w uzgodnionej formie.

§ 3

Tryb rozpatrywania Reklamacji

1. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 12, a na uzasadnione żądanie Klienta – przy użyciu dużej czcionki, tzw. *large print*.
2. Odpowiedź będzie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
3. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 2, 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 zawiera:
 - a) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów statutu i prospektu informacyjnego funduszu inwestycyjnego oraz stosownych przepisów prawa,
 - b) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz 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



5. W przypadku nieuwzględnienia roszczenia Klienta w Reklamacji odpowiedź na Reklamację zawiera również:
- a) wskazanie sposobu odwołania,
 - b) informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - c) informację o możliwości skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów,
 - d) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
6. Odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana:
- a. **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;
 - i. pocztą elektroniczną na adres zapisany w rejestrze uczestników lub serwisie internetowym funduszu - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - ii. na adres do doręczeń elektronicznych Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych;
 - b. **w postaci papierowej** – na adres korespondencyjny Klienta, zarejestrowany w bazie danych prowadzonej przez Agenta Transferowego –
 - i. 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;
 - ii. gdy reklamacja została złożona ustnie w przypadku braku wskazania formy odpowiedzi
 - iii. W przypadku gdy reklamacja została przesłana za pośrednictwem dystrybutora i nie ma wskazania w jakiej formie ma być odpowiedź
 - c. **w postaci papierowej albo elektronicznej**, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.



7. W sytuacji, gdy Reklamacja została złożona za pośrednictwem osoby trzeciej:

- a) przedstawiciela ustawowego – odpowiedź jest wysyłana do przedstawiciela ustawowego;
- b) pełnomocnika – odpowiedź będzie wysłana do pełnomocnika, a kopia do Klienta;
- c) pracownika Dystrybutora w imieniu Klienta (wyłącznie w odniesieniu do inwestycji Klienta u danego Dystrybutora) – odpowiedź będzie wysyłana do Klienta i pracownika Dystrybutora (na jego wniosek), który składał Reklamację w imieniu Klienta.

§4

Sposoby składania odwołania

1. W terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację Klientowi przysługuje prawo do odwołania od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację. Odwołanie wnosi się na zasadach przewidzianych dla wniesienia reklamacji.
2. Klientowi przysługuje ponadto możliwość:
 - a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
 - b) wystąpienia do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - c) wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego. Sądem właściwym w sprawach o roszczenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub fundusze inwestycyjne jest sąd właściwości ogólnej (sąd siedziby pozwanego – w zależności od wartości przedmiotu sporu jest to Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieście w Warszawie, a w przypadku spraw gospodarczych – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Wydział Gospodarczy albo Sąd Okręgowy w Warszawie).

§5

Tryb postępowania w przypadku nadużycia prawa do reklamacji

W przypadku złożenia odwołania od odpowiedzi na Reklamację, w którym to odwołaniu Klient powołuje się na okoliczności, do których Towarzystwo ustosunkowało się w odpowiedzi na Reklamację, Towarzystwo poinformuje Klienta o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz pouczy, iż w przypadku składania kolejnych pism, w których Klient powoła się na tę samą argumentację i nie podniesie nowych, istotnych okoliczności, pozostaną one bez odpowiedzi, a także pouczy o przysługiwaniu uprawnień określonych w § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu.



§6

Zmiana regulaminu i wejście w życie

Towarzystwo ma prawo wprowadzać zmiany w niniejszym Regulaminie. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Towarzystwa www.generali-investments.pl

