

# 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 określeń 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:
  - a) osobiście, ustnie, w siedzibie Towarzystwa, u Dystrybutora lub w ProService Finteco. Złożenie Reklamacji w ProService Finteco lub u Dystrybutora jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa;
  - b) osobiście na piśmie w siedzibie Towarzystwa, u Dystrybutora lub w ProService Finteco. Złożenie Reklamacji w ProService Finteco lub Dystrybutora jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa;
  - c) 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 w prospekcie informacyjnym danego funduszu inwestycyjnego.
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje-tfi@generali.pl, w tytule korespondencji należy wpisać: „Reklamacja”,
  - e) telefonicznie za pośrednictwem ProService Finteco pod numerem: 22 588 18 51 (pon.-pt. w godz. 9:00-17:00),
  - f) za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego,
  - g) za pośrednictwem Wirtualnego Oddziału,
  - h) za pośrednictwem Krajowego Systemu Doręczeń Elektronicznych pod adresem AE:PL-77337-23258-DRIRB-09.
2. Złożenie Reklamacji nie jest związane z koniecznością uiszczania przez Klienta jakiegokolwiek opłaty.
3. 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, REGON);
  - b) numer subrejestr, którego dotyczy Reklamacja;
  - c) szczegółowy opis sprawy;
  - d) określenie oczekiwań Klienta w stosunku do Towarzystwa w związku z zaistniałą sytuacją.



4. W przypadku gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
5. 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 na Reklamację Klienta będzie udzielona w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych<sup>1</sup>. Odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
2. 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*.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, będzie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
4. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 3, 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.
5. 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

---

<sup>1</sup> trwały nośnik informacji - nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci



6. 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.
7. Odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana na adres do korespondencji Klienta, zarejestrowany w bazie danych. W przypadku osoby, która jest potencjalnym Uczestnikiem funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana na adres do korespondencji wskazany w piśmie reklamacyjnym.
8. W sytuacji, gdy Reklamacja została złożona za pośrednictwem osoby trzeciej:
  - a) przedstawiciela ustawowego – odpowiedź jest wysyłana do Klienta i jego przedstawiciela ustawowego;
  - b) pełnomocnika – odpowiedź będzie wysłana do Klienta, a także pełnomocnika;
  - c) pracownika Dystrybutora w imieniu Klienta – 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:
  - a) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
  - b) możliwość wystąpienia do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,



- c) możliwość skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporu z Towarzystwem, za pośrednictwem portalu ODR, dostępnego pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr>,
- d) możliwość 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](http://www.generali-investments.pl)

