

Podstawowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji w AXA Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

W wykonaniu obowiązku określonego w § 88 ust. 2 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 20 lipca 2017 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych, AXA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. opracowało i wdrożyło „*Procedurę rozpatrywania reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na zapytania skierowane do AXA Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.*” („Procedura”). Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie w siedzibie Towarzystwa.

Poniżej zaprezentowano wybrane postanowienia Procedury, mające na celu przede wszystkim przedstawienie następujących informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji:

- 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
- 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
- 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Poprzez użyte w niniejszej dalej określenia rozumie się:

AXA TFI S.A., Towarzystwo	AXA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Agent Transferowy, AT	podmiot, który na zlecenie funduszu inwestycyjnego otwartego lub specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego zarządzanego przez Towarzystwo prowadzi Rejestr Uczestników takiego funduszu i Subrejstry oraz wykonuje inne czynności na rzecz tego funduszu lub Towarzystwa.
Fundusz	fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
Klient	każdy podmiot składający Reklamację bądź zgłaszający zapytanie, korzystający bądź zainteresowany korzystaniem z usług świadczonych przez AXA TFI S.A., w tym także Uczestnik Funduszu.
Reklamacja	wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa lub Funduszu, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusz.
Trwały nośnik informacji	trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, tj. 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 niezmienionej postaci.

1 MIEJSCE I FORMA ZŁOŻENIA REKLAMACJI

1.1. Reklamacja może zostać złożona osobiście, bądź za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca, w następującej formie:

1. w formie pisemnej: w siedzibie Towarzystwa, listem przesłanym na adres Towarzystwa, za pośrednictwem Dystrybutora, za pośrednictwem Agenta Transferowego, a w przypadku Reklamacji dotyczących funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo (dalej „FIO/SFIO”) również za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, natomiast w przypadku Reklamacji dotyczących usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych: w siedzibie Towarzystwa lub listem przesłanym na adres Towarzystwa;

2. ustnie: w siedzibie Towarzystwa, a w przypadku Reklamacji dotyczących FIO/SFIO lub funduszy inwestycyjnych zamkniętych zarządzanych przez Towarzystwo (dalej „FIZ”): za pośrednictwem Infolinii, pod numerem telefonu 22 541 76 06, za pośrednictwem Dystrybutora lub Agenta Transferowego, natomiast w przypadku Reklamacji dotyczących FIO/SFIO także za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze;
 3. w formie elektronicznej, w przypadku Reklamacji dotyczących FIO/SFIO lub FIZ: pocztą elektroniczną na adres: reklamacje.axatfi@moventum.com.pl lub za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu w portalu transakcyjnym, na stronie <https://fundusze.axa.pl/int2axa/tfi/axa/Login.app>
- 1.2. Klient będący osobą fizyczną może zwrócić się o pomoc przy składaniu Reklamacji do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Informacja o danych teleadresowych Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta znajduje się na stronie www.uokik.gov.pl.
- 1.3. Złożenie Reklamacji można potwierdzić w Towarzystwie pod numerem 22 555 07 00. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji wskazane jest zgłoszenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta wiedzy o zaistnieniu okoliczności będących podstawą Reklamacji, o ile okoliczności te mają wpływ na sposób rozpatrywania Reklamacji.

2 TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

Udzielenie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Towarzystwo niezwłocznie powiadomi Klienta o tym fakcie, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania wspomnianego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem.

3 ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ, SPOSÓB POWIADOMIENIA O ROZPATRZENIU REKLAMACJI

- 3.1 Podstawową formą udzielania odpowiedzi na Reklamację jest odpowiedź pisemna lub inny Trwały nośnik informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź na Reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.
- 3.2 Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
1. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta (w przypadku częściowego uwzględnienia Reklamacji, uzasadnienie faktyczne i prawne dotyczy tej części Reklamacji, która nie została uwzględniona);
 2. informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji, w tym wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń oraz wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy z Klientem (w tym statutu, prospektu informacyjnego lub regulaminu dotyczącego danego produktu lub usługi), jeśli to możliwe, także z przytoczeniem ich treści;

3. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 4. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 3.3 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
1. odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie zastrzeżeń Klienta, przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację (wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy);
 2. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną;
 3. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Towarzystwa jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
 4. złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ze wskazaniem, że zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2015 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich - na podstawie art. 32 wyżej wskazanej ustawy - AXA TFI S.A. dopuszcza możliwość rozwiązywania sporów konsumenckich na drodze pozasądowej oraz poinformowanie, że podmiotem uprawnionym dla AXA TFI S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl);
 5. wykorzystania platformy ODR w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE) (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej (UE) a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE wraz informacją o istnieniu platformy ODR oraz łączem elektronicznym do tej platformy.
- 3.4 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient będący osobą fizyczną ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, może podjąć działania określone przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Warszawa, 25.06.2018