

PROCEDURA rozpatrywania przez TFI Allianz Polska S.A. skarg i reklamacji (dalej: Procedura)

Niniejsza Procedura ma na celu określenie zasad rozpatrywania przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Allianz Polska S.A. („Towarzystwo”) reklamacji składanych przez uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo lub potencjalnych uczestników.

Ilekróć w niniejszej Procedurze mowa jest o:

- Reklamacji/skardze** - rozumie się przez to każde wystąpienie kierowane do Towarzystwa przez Klienta lub pełnomocnika odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących świadczonych usług lub działalności Towarzystwa.
- Dystrybutorze** - rozumie się przez to podmioty, o których mowa w art. 32 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych (Dz.U. Nr 146, Poz. 1546 ze zm.)
- Funduszu** - rozumie się przez to fundusze zarządzane przez TFI Allianz Polska S.A.
- Towarzystwie** - rozumie się przez to TFI Allianz Polska S.A.
- Kliencie** - rozumie się przez to uczestnika funduszy zarządzanych przez Towarzystwo.

Pozostałym wyrażeniem nie zdefiniowanym, a pisanym w niniejszej Procedurze wielką literą, nadaje się znaczenie jakie im zostało przypisane w statutach Funduszy.

1. Informacja o możliwości złożenia przez Klienta Reklamacji przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej oraz na stronach internetowych.
2. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Towarzystwem, informacje, o możliwości złożenia reklamacji powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego.
3. Informacja o możliwości złożenia reklamacji zawiera wskazanie określające:
 - ✓ dopuszczalną formę złożenia Reklamacji,
 - ✓ miejsce złożenia Reklamacji,
 - ✓ termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację,
 - ✓ sposób powiadomienia o rozpatrzenia Reklamacji,
 - ✓ wskazanie, że instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Klient może złożyć Reklamację w dowolnym terminie.

5. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście (a także za pośrednictwem pełnomocnika lub pośłańca) w siedzibie Towarzystwa, jednostce Dystrybutora obsługującej Klientów lub w jednostce podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrywanie Reklamacji na podstawie umowy zawartej z Towarzystwem, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa, jednostce Dystrybutora obsługującej Klientów lub w jednostce podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrywanie Reklamacji na podstawie umowy zawartej z Towarzystwem;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Złożenie Reklamacji przez Klienta w oddziale Dystrybutora lub w jednostce podmiotu odpowiedzialnego za rozpatrywanie Reklamacji na podstawie umowy zawartej z Towarzystwem jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa (dotyczy początku biegu terminu rozpatrzenia Reklamacji).
7. Towarzystwo ewidencjonuje w formie elektronicznej (rejestr) oraz archiwizuje otrzymane Reklamacje.
8. Za prawidłowe rozpatrywanie Reklamacji Klientów oraz prowadzenie rejestru odpowiedzialni są wskazani Pracownicy Wydziału Operacji (WO) Towarzystwa.
9. Otrzymane Reklamacje, w celu ich wyjaśnienia Kierownik WO przydziela pracownikom WO (dalej: Pracownik WO).
10. Pracownik WO analizuje Reklamację i podejmuje decyzję o rozpatrzeniu sprawy po stronie Towarzystwa bądź o jej przekazaniu do Agent Transferowego (dalej: AT). Przekazanie sprawy do AT może mieć miejsce jedynie wtedy, gdy zakres Reklamacji obejmuje wyłącznie czynności świadczone przez AT.
11. W przypadku przekazania Reklamacji do AT, zostaje ona rozpatrzona zgodnie z zaakceptowaną przez Towarzystwo Procedurą rozpatrywania reklamacji oraz realizacji korekt Uczestników TFI Allianz Polska S.A.
12. W przypadku pozostawienia sprawy do rozpatrzenia po stronie Towarzystwa Pracownik WO zapoznaje się z treścią Reklamacji oraz analizuje informacje związane z rejestrem Uczestnika.
13. Pracownik WO korzystając z całej dostępnej dokumentacji zgromadzonej w Towarzystwie i AT, weryfikuje poprawność rozliczenia transakcji – jeśli tego dotyczy reklamacja i sprawdza przyczynę ewentualnego błędu. Jeżeli jest to konieczne, kontaktuje się z AT, Dystrybutorem lub Depozytariuszem w celu uzyskania dodatkowych informacji.
14. Jeżeli niezbędne jest dokonanie korekty danych osobowych Klienta lub innych osób na rejestrze, Pracownik WO przekazuje do AT polecenie dokonania zmian.
15. W przypadku konieczności dokonania korekty transakcji na rejestrze, Pracownik WO przekazuje stosowne instrukcje do AT, a następnie sprawdza sposób dokonania korekty.

16. Kompetencje finansowe Pracownika WO dotyczące korygowanych transakcji wynoszą do 500 zł. Powyżej tej kwoty konieczna jest akceptacja Kierownika WO.
17. Kompetencje finansowe Kierownika WO dotyczące korygowanych transakcji wynoszą do 2.000 zł. Powyżej tej kwoty konieczna jest akceptacja Członka Zarządu Towarzystwa.
18. Pracownik WO sprawdza, czy w przedmiotowej sprawie była już prowadzona korespondencja z Klientem i zapoznaje się z nią (w przypadku stwierdzenia korespondencji).
19. W przypadku, kiedy jest to konieczne Pracownik WO kontaktuje się z Kierownikiem WO w celu otrzymania dalszych instrukcji i wytycznych w danej sprawie.
20. Termin na rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi Klientowi, wynosi 30 dni, licząc od dnia jej wpływu.
21. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 20, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni.
22. W przypadku, gdy nie jest możliwe dotrzymanie terminu określonego w ust. 20, Klient jest pisemnie informowany o przedłużeniu rozpatrywania sprawy. Informacja przekazana Klientowi zawiera: wyjaśnienia dotyczące przyczyny opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi oraz wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
23. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 20, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 22, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
24. O sposobie rozpatrzenia Reklamacji Klient jest niezwłocznie informowany listem poleconym lub na wniosek Klienta pocztą elektroniczną.
25. Treść odpowiedzi na Reklamację zawiera:
 - ✓ uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - ✓ wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - ✓ imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - ✓ określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - ✓ pouczenie o możliwości odwołania się wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
26. W przypadku ponownego wystąpienia Klienta z Reklamacją dotyczącą tej samej sprawy, drugą Reklamację rozpatruje Kierownik WO, a w kolejnych przypadkach projekt odpowiedzi akceptuje Członek Zarządu Towarzystwa.

27. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy pracownika Dystrybutora, Towarzystwa lub jest szczególnie skomplikowana rozpatruje ją Kierownik WO i przekazuje proponowany projekt odpowiedź do akceptacji Członka Zarządu Towarzystwa . W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy pracownika Towarzystwa Kierownik WO przed przekazaniem proponowanego projektu odpowiedź do akceptacji Członka Zarządu Towarzystwa zwraca się z prośbą o wyrażenie opinii do Dyrektora ds. Ryzyka lub Inspektora Nadzoru.
28. Pracownik rozpatrujący skargę powinien niezwłocznie poinformować Inspektora Ochrony Danych o każdej skardze dotyczącej naruszenia wymogów przekazywania danych osobowych pomiędzy spółkami grupy Allianz, dokonywanych na podstawie Wiążących Reguł Korporacyjnych (BCR). Informacje należy przekazać na adres mailowy Inspektora Ochrony Danych (iod@allianz.pl).
29. Inspektor Ochrony Danych powinien przesłać potwierdzenie otrzymania skargi do osoby fizycznej w ciągu 2 tygodni od jej otrzymania i podać tej osobie procedurę i terminy udzielenia odpowiedzi.
30. Wszystkie dokumenty związane ze sprawą, w tym kopia udzielonej Klientowi odpowiedzi są archiwizowane.
31. Kierownik WO po każdym kwartale dokonuje analizy Reklamacji, które wpłynęły w tym okresie do Towarzystwa oraz do AT pod względem ich liczby, statystyki ich przyczyn, terminowości oraz skutków finansowych i przekazuje powyższą analizę do Członka Zarządu Towarzystwa, Dyrektora Departamentu Sprzedaży i Marketingu, Dyrektora ds. Ryzyka oraz Inspektora Nadzoru.
32. Kierownik WO corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:
 - ✓ liczby reklamacji,
 - ✓ uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji,
 - ✓ informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
33. Nadzór nad rozpatrywaniem Reklamacji Klientów oraz prowadzeniem rejestru sprawuje Inspektor Nadzoru.