

Działając zgodnie z wymogiem prawnym określonym w § 84 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz.U. z 2013 r. poz. 538), Amundi Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. przyjęło „Regulamin rozpatrywania reklamacji”, określający sposób i termin załatwiania reklamacji składanych przez uczestników funduszy.

„Regulamin rozpatrywania reklamacji” obowiązujący w Amundi Polska TFI S.A. jest udostępniany Klientowi bezpłatnie na jego żądanie w siedzibie Amundi Polska TFI S.A.

Reklamacje mogą być składane bezpośrednio do Amundi Polska, do Agenta Transferowego lub do wybranego Dystrybutora, przy czym złożenie reklamacji u Agenta Transferowego lub w siedzibie Dystrybutora jest jednoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Amundi Polska.

Reklamacje, które wpłynęły do Dystrybutora, rozpatrywane są zgodnie z procedurą rozpatrywania reklamacji obowiązującą u tego Dystrybutora.

Działając zgodnie z § 45 ust. 1 w zw. z § 44 ust. 1 ww. Rozporządzenia zawarto podstawowe zasady składania reklamacji w Prospekcie informacyjnym Amundi Parasolowego Funduszu Inwestycyjnego, rozdział 6, ust.1.3.

Dla wygody Klienta podajemy poniżej wybrane postanowienia „Regulaminu rozpatrywania reklamacji” obowiązującego w Amundi Polska TFI S.A. (pełna wersja Regulaminu jest dostępna w siedzibie Towarzystwa):

Sposoby składania reklamacji

Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:

- 1) osobiście w siedzibie Amundi Polska, u Dystrybutora lub u Agenta Transferowego;
- 2) za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres:
 - a) Amundi Polska TFI S.A. ul. Żwirki i Wigury 18a, 02-092 Warszawa,
 - b) Proservice Agent Transferowy Sp. z o.o., ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa
 - c) wybranego Dystrybutora,
- 3) *telefonicznie pod numerem telefonu INFOLINII wskazanym na stronie internetowej www.amundi.pl*
- 4) *za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutorów, o ile posiadają taką funkcjonalność.*

Reklamacje zgłoszone osobiście w formie ustnej w siedzibie Amundi Polska uznaje się za przyjęte w momencie wypełnienia i podpisania dokumentu reklamacji.

Okres rozpatrywania reklamacji

Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Amundi Polska TFI S.A..

W sprawach szczególnie skomplikowanych lub wymagających uzyskania dodatkowych informacji, termin wymieniony powyżej może zostać przedłużony, nie dłużej jednak niż do 90 dni od dnia złożenia reklamacji.

Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub też w innej formie uzgodnionej z Klientem. W uzasadnionych przypadkach Amundi Polska może zaniechać udzielania odpowiedzi w formie pisemnej w odniesieniu do reklamacji, które mogą być rozpatrzone za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość np.: telefon, poczta elektroniczna.

Odpowiedź na reklamację przekazywana w formie pisemnej zostanie wysłana na adres korespondencyjny Uczestnika zarejestrowany w bazie danych, chyba, że Uczestnik w treści reklamacji wskaże inny adres z zaznaczeniem, iż na ten właśnie adres oczekuje odpowiedzi na reklamację. W przypadku reklamacji składanych za pomocą e-maila, odpowiedź udzielana jest na wskazany adres e-mail.

W przypadku osoby, która jest potencjalnym Uczestnikiem lub byłym Uczestnikiem, którego dane osobowe zgodnie z przepisami prawa nie są już przechowywane, odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres korespondencji wskazany w piśmie reklamacyjnym.

Klient może w treści reklamacji wskazać preferowany sposób poinformowania go o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

Amundi Polska TFI S.A. dołoży należytych starań w celu ustalenia adresu, na który powinna zostać przekazana odpowiedź na reklamację, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za niemożność jej przekazania w wyniku niewskazania przez Klienta adresu korespondencyjnego.

Sposoby składania odwołań

W każdym czasie Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na reklamację.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń oraz braku polubownego rozwiązania sporu między Klientem a Amundi Polska, Klient może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

Klient, będący konsumentem, ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.