



Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w BNP Paribas Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

AKTUALNY NA DZIEŃ 11 SIERPNI 2021 ROKU

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w BNP Paribas Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.” („**Regulamin**”) określa zasady składania, przyjmowania oraz sposób i termin rozpatrywania Reklamacji przez obecnych, potencjalnych lub byłych Uczestników Funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000031121, o kapitale zakładowym w wysokości 16.692.912,00 zł opłaconym w całości, NIP: 526-02-10-808, REGON: 012557199, zwane dalej „**Towarzystwem**”.
2. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - 1) **Agent Transferowy** – ProService Finteco Sp. z o.o. adres siedziby: ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa pełniący funkcję agenta transferowego tj. podmiotu, który prowadzi rejestr uczestników Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo oraz wykonuje inne czynności na rzecz Funduszy na podstawie umowy z Towarzystwem;
 - 2) **Dystrybutor** – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy otwartych (aktualna lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w Prospekcie Informacyjnym danego Funduszu oraz na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.tfi.bnpparibas.pl) lub podmiot oferujący certyfikaty inwestycyjne funduszu zamkniętego lub przyjmujący i przekazujący zlecenia dotyczące certyfikatów inwestycyjnych funduszu zamkniętego (lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w warunkach emisji);
 - 3) **Fundusze**- fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo;
 - 4) **Klient** – były, potencjalny lub obecny Uczestnik Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo, a także osoba lub podmiot, która korzysta bądź jest zainteresowana korzystaniem z usług świadczonych przez Towarzystwo;
 - 5) **PPE** – Pracownicze Programy Emerytalne w rozumieniu Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych;
 - 6) **PPK** – Pracownicze Plany Kapitałowe w rozumieniu Ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
 - 7) **Pracodawca** - podmiot zatrudniający w rozumieniu Ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych, a także podmiot, który zawarł z Funduszem umowę o której mowa w art. 10 ust. 1 pkt 2 i art. 17 ustawy u pracowniczych programach emerytalnych;
 - 8) **Towarzystwo** – BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
 - 9) **Uczestnik Funduszu, Uczestnik** - osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, o której mowa w Art. 6 ustawy z dnia 27 maja 2004 o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.
3. Towarzystwo, Agent Transferowy lub Dystrybutor rozpatrują Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.
4. Towarzystwo może powierzyć wykonanie czynności związanych z rozpatrzeniem reklamacji Agentowi Transferowemu.



5. Reklamacje zgłoszone przez Klientów dotyczące usług świadczonych przez Dystrybutora powinny być kierowane do Dystrybutora i rozpatrywane są przez Dystrybutora. Informacje o miejscu i formie składania, terminach rozpatrywania oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Dystrybutora przekazywane są odrębnie przez Dystrybutora. W uzasadnionych przypadkach Towarzystwo może udzielić odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Dystrybutora.
6. Reklamacje zgłoszone przez Klientów dotyczące czynności będących obowiązkiem pracodawcy w związku z uczestnictwem Klienta w PPK lub PPE rozpatrywane są przez Pracodawcę Klienta w sposób przyjęty u danego Pracodawcy. W uzasadnionych przypadkach Towarzystwo może udzielić odpowiedzi na reklamację dotyczącą działania lub zaniechania Pracodawcy.
7. Towarzystwo i Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

§ 2 Cechy Reklamacji

1. Reklamację może złożyć każdy Klient, który wywodzi dla siebie skutki prawne i finansowe z działania lub zaniechania Funduszy, Towarzystwa lub podmiotów działających na ich zlecenie.
2. Złożenie Reklamacji nie jest związane z koniecznością uiszczenia przez Klienta jakiegokolwiek opłaty.
3. Reklamacja to każde wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa lub Funduszu, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz, Towarzystwo lub podmioty działające na ich zlecenie (tj. m.in. Agenta Transferowego, Dystrybutora), w szczególności zarzucające niezgodne z prawem, statutem Funduszu lub innymi regulacjami działanie lub zaniechanie tych podmiotów.

Nie jest Reklamacją w szczególności prośba o przesłanie: dokumentów Funduszu, materiałów informacyjnych lub marketingowych, kopii/ wtórników potwierdzeń transakcji czy zleceń, zgłoszenie sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych osobowych, informacja o zmianie danych osobowych.

4. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a) datę złożenia Reklamacji przez Klienta;
 - b) imię i nazwisko lub nazwę Klienta lub osoby działającej w jego imieniu (anonimy są odrzucane);
 - c) numer PESEL (ewentualnie datę urodzenia) lub jeżeli dotyczy osoby prawnej – NIP/REGON);
 - d) numer rejestru/subrejestru lub nazwę Funduszu, którego Reklamacja dotyczy;
 - e) adres do korespondencji i numer telefonu komórkowego (imię i nazwisko osoby kontaktowej, w przypadku instytucji lub działania przez pełnomocnika);
 - f) czego dotyczy Reklamacja (jakiego zdarzenia);
 - g) określenie oczekiwań Klienta w stosunku do Towarzystwa, Funduszu lub Dystrybutora w związku ze złożoną Reklamacją.
5. Klient może posłużyć się formularzem załączonym do niniejszego Regulaminu.
6. Reklamacje mogą być składane osobiście lub przez prawidłowo umocowanych pełnomocników lub przedstawicieli w języku polskim. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone (w języku polskim) wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
7. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 5 Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

§ 3 Sposób przyjmowania Reklamacji.

1. Reklamację są przyjmowane przez Fundusze i Towarzystwo w następujący sposób:



- 1) W zakresie Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo, z wyłączeniem PPE i PPK, w formie:
 - I. pisemnej:
 - osobiście podczas wizyty w punkcie obsługi klienta danego Dystrybutora,
 - osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa,
 - za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - II. ustnej:
 - w godzinach 9:00 -17:00, na numer Infolinii **22 588 18 87** (opłata za połączenie wg cennika operatora) obsługiwany przez Agenta Transferowego,
 - osobiście do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta danego Dystrybutora lub w siedzibie Towarzystwa (osoba przyjmująca ustną reklamację sporządza notatkę),
 - III. elektronicznej:
 - pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tfi.bnpparibas.pl,
 - za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutora o ile posiadają taką funkcjonalność.
 - 2) W zakresie PPE, w formie:
 - I. pisemnej:
 - osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa,
 - za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - II. ustnej:
 - w godzinach 9:00 -17:00, na numer Infolinii **22 588 18 87** (opłata za połączenie wg cennika operatora) obsługiwany przez Agenta Transferowego,
 - osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa (osoba przyjmująca ustną reklamację sporządza notatkę),
 - III. elektronicznej:
 - pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tfi.bnpparibas.pl.
 - 3) W zakresie PPK, w formie:
 - I. pisemnej:
 - osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa,
 - za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - II. ustnej:
 - w godzinach 9:00 -17:00, na numer Infolinii **22 355 46 70** (opłata za połączenie wg cennika operatora) obsługiwany przez Agenta Transferowego,
 - III. elektronicznej:
 - pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tfi.bnpparibas.pl.
2. Za datę złożenia Reklamacji, od której rozpoczyna bieg terminu postępowania reklamacyjnego, uznaje się datę jej wpływu do podmiotu uprawnionego do przyjęcia Reklamacji o którym mowa w ustępie powyżej.
 3. Na życzenie Klienta Towarzystwo wyda mu potwierdzenie przyjęcia Reklamacji. Potwierdzenie faktu złożenia przez Klienta Reklamacji, dokonywane jest na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, oraz w zależności od dyspozycji Klienta, przekazywane jest Klientowi osobiście w siedzibie Towarzystwa, Punkcie Obsługi Klienta Dystrybutora lub wysyłane bezpośrednio do Klienta lub za pośrednictwem Dystrybutora lub Agenta Transferowego.



4. O ile Reklamacja dotyczy właściwości Dystrybutora, Towarzystwo lub Agent Transferowy przekazuje ją do rozpatrzenia Dystrybutorowi oraz może wysłać Klientowi odpowiednią informację w tym zakresie.
5. O ile rozpatrzenie Reklamacji wymaga kontaktu z Pracodawcą Towarzystwo lub Fundusz podejmą taki kontakt. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji leży wyłącznie po stronie Pracodawcy Reklamacja zostanie odrzucona a Klient zostanie poproszony o zwrócenie się do Pracodawcy.

§ 4 Termin i sposób udzielenia odpowiedzi na Reklamację

1. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na Reklamację jest odpowiedź pisemna.
2. Odpowiedź na Reklamację wysyłana jest przez podmiot rozpatrujący Reklamację pocztą na adres wskazany w Reklamacji, a w przypadku braku takiego wskazania na adres korespondencyjny figurujący w bazie danych Uczestników Funduszu lub na adres poczty elektronicznej Klienta w przypadku złożenia Reklamacji w ten samej formie na adres w skazany w § 3 ust. 1 lit. b) lub w przypadku gdy Klient zgłasza wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie.
3. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie 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 przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. Odpowiedź na Reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy/ Prospektu/ Statutu lub wzorca umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem 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.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wynikających z Reklamacji treść odpowiedzi, kierowanej do Klienta powinna również dodatkowo zawierać informacje o możliwości:
 - 1) odwołania się do Towarzystwa od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamacje i sposobie jego złożenia;
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego albo innego mechanizmu polubownego związanego z rozwiązywaniem sporów;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
6. W przypadku braku odpowiedzi w terminie 30 dni od złożenia Reklamacji lub wskazania dłuższego terminu w szczególnie trudnych przypadkach Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 5 Termin i sposób złożenia Towarzystwu odwołania na Reklamację

1. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację.



2. W odwołaniu Klient powinien wskazać okoliczności, w stosunku do których zdaniem Klienta Towarzystwo nie odniosło się w odpowiedzi na Reklamację lub wskazać okoliczności, które zdaniem Klienta zostały błędnie ustalone lub zinterpretowane przez Towarzystwo w udzielonej na Reklamację odpowiedzi.
3. Do odwołania mają zastosowanie postanowienia § 3 Sposób przyjmowania Reklamacji.

§ 6 Inne sposoby rozstrzygania sporów pomiędzy Klientami a Towarzystwem

1. W przypadku gdy w następstwie złożonego przez Klienta odwołania od odpowiedzi Towarzystwa na Reklamację spór nie został rozwiązany:
 - 1) Klient (będący osobą fizyczną) może złożyć do Rzecznika Finansowego skargę na działanie Towarzystwa. Rzecznik ocenia wówczas sprawę i jeżeli znajdzie podstawy będzie popierał stanowisko Klienta (działając w jego imieniu) w stosunku do Towarzystwa i Funduszy;
 - 2) Klient (będący osobą fizyczną) lub przedsiębiorcą mogą złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o pomoc w polubownym załatwieniu sporu na drodze „pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego”. W tym postępowaniu Rzecznik Finansowy nie reprezentuje żadnej ze stron ale jako arbiter stara się w sposób niezależny ocenić ich racje i doprowadzić do ugody. Każda ze stron musi w tym postępowaniu być gotowa na ustępstwa.
2. Rzecznik Finansowy jest ponadto podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Klient (będący konsumentem) może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o pomoc w polubownym załatwieniu sporu w drodze takiego postępowania. Towarzystwo nie przewiduje poddania się osądowi innego niż Rzecznik Finansowy podmiotu do pozasądowego polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Zarówno skargi jak i wnioski o przeprowadzenie postępowania polubownego skierowane do Rzecznika Finansowego, Klienci mogą składać w formie pisemnej na adres:

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87,
02-001 Warszawa

lub elektronicznie w postaci skanu podpisanego dokumentu (lub z podpisem elektronicznym) na adres:
biuro@rf.gov.pl

Szczegółowe zasady kontaktu z Rzecznikiem Finansowym opisane są na stronie Internetowej www.rf.gov.pl

§ 7 Postanowienia końcowe

1. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia.
3. Z dniem wejścia w życie Regulaminu tracą moc dotychczas obowiązujące regulacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie.
4. Towarzystwo publikuje na stronie internetowej www.tfi.bnpparibas.pl aktualną treść Regulaminu.
5. Regulamin jest udostępniany Uczestnikowi lub Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.



Załącznik nr 1 do **Regulamin składania
i rozpatrywania reklamacji w BNP Paribas
Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.**
(„Regulamin”).

Przykładowy Formularz zgłoszenia REKLAMACJI – BNP Paribas TFI S.A.

DANE KLIENTA:	DANE ZLECENIA:
Imię i nazwisko/Nazwa Klienta:	Fundusz/Subfundusz:
	Rodzaj zlecenia:
PESEL/Regon Klienta:	Kwota zlecenia:
Adres stały lub siedziby Klienta:	Numer rejestru/subrejestru (w przypadku konwersji rejestr źródłowy i docelowy):
Adres korespondencyjny Klienta:	
e-mail Klienta:	Czy Klient chce otrzymać potwierdzenie faktu złożenia Reklamacji (forma/adres): Na adres e-miał Listownie na adres podany w reklamacji
Numer telefonu Klienta:	Listownie na poniżej wskazany adres:
PRZEDMIOT REKLAMACJI (szczegółowy opis): Podkreśl właściwe: opóźniona wycena, opłata manipulacyjna, podatek, potwierdzenie transmisji, inna.	
Ustalona forma odpowiedzi (pisemnie na adres korespondencyjny Klienta/na adres e-mail):	



OPIS OCZEKIWAŃ KLIENTA:	Data i godzina przyjęcia reklamacji (wypełnia pracownik Towarzystw/Agenta Transferowego w przypadku rozmowy tel.):
	Imię i nazwisko osoby przyjmującej reklamację (nazwa POK Dystrybutora, numer telefonu, adres e-mail):
	Podpis Klienta:

Data wpłynięcia reklamacji do Towarzystwa/Dystrybutora/Agenta Transferowego/Pracodawcy:

Uwagi dodatkowe: