

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW  
PRZEZ PRIVATE WEALTH CONSULTING**

**Warszawa, styczeń 2017 r.**

## Rozdział 1

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów określa ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348).
2. Procedura niniejsza określa szczegółowy sposób przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów.

#### § 2

Przez użyte w niniejszej procedurze określenia należy rozumieć:

- 1) **Doradca** – osoba fizyczna będąca pracownikiem PWC lub świadcząca na rzecz PWC usługi na innej podstawie prawnej niż umowa o pracę, upoważniona przez PWC do obsługi Zleceń/Dyspozycji Klientów,
- 2) **Fundusze Inwestycyjne** – instytucje zbiorowego inwestowania, emitujące tytuły uczestnictwa, które mogą dotyczyć Dyspozycji i Zleceń składanych na podstawie Umowy, z którymi PWC zawarł umowy dotyczące pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu tytułów uczestnictwa, w tym w szczególności fundusze inwestycyjne otwarte, specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte oraz fundusze zagraniczne w rozumieniu Ustawy o funduszach inwestycyjnych, w rozumieniu Umowy, Funduszem Inwestycyjnym jest również towarzystwo funduszy inwestycyjnych lub spółka zarządzająca funduszem zagranicznym, z którymi PWC zawarł umowę dotyczącą pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu tytułów uczestnictwa, jeżeli we własnym imieniu prowadzi zapisy na tytuły uczestnictwa emitowane przez Fundusz Inwestycyjny,
- 3) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, rezydent lub nierezydent w rozumieniu przepisów prawa dewizowego, która zawarła z PWC Umowę składającą Reklamację,
- 4) **KNF** – rozumie się przez Komisję Nadzoru Finansowego,
- 5) **Pracownik** – osoba fizyczna zatrudniona w Zespole Operacji PWC na podstawie umowy o pracę, nie będąca Doradcą,
- 6) **Procedura** – niniejsza „Procedura przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów przez Private Wealth Consulting,
- 7) **Private Wealth Consulting** – zwany dalej PWC będący podmiotem obsługujących uczestników Funduszy Inwestycyjnych na zlecenie Towarzystw za pośrednictwem swoich Doradców, w szczególności pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa,

- 8) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do PWC lub Funduszu Inwestycyjnego przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PWC lub Fundusz/e Inwestycyjny/e,
- 9) **Rzecznik** – rozumie się przez Rzecznika Finansowego, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, do którego Klienci mogą składać wnioski w zakresie rozpatrywania Reklamacji
- 10) **Umowa** – umowa o świadczenie usług w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa oraz świadczenia nieodpłatnego doradztwa inwestycyjnego, zawierana pomiędzy PWC a Klientem,
- 11) **Zespół Operacji** – jednostka organizacyjna PWC odpowiedzialna za obsługę Zleceń i Dyspozycji klientów dostarczonych przez Doradców, zwany w dalszym ciągu jako ZO

## **Rozdział 2**

### **Tryb złożenia reklamacji, jej forma oraz terminy jej rozpatrywania**

#### **§ 3**

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez PWC w ramach Umowy lub przez Fundusz Inwestycyjny lub przez podmiot, który działa w imieniu Funduszu Inwestycyjnego.
2. Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia, w celu umożliwienia jego rzetelnego rozpatrzenia.
3. Na życzenie Klienta zostanie przygotowane potwierdzenie złożenia Reklamacji, które następnie zostanie mu przekazane w sposób wcześniej z nim uzgodniony.

#### **§ 4**

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta w następujący sposób:
  - a) w formie pisemnej – osobiście, bezpośrednio w miejscu siedziby PWC, a także w jednostkach (siedzibie, oddziałach, punktach obsługi klienta, itp.),
  - b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529) na adres PWC,
  - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie PWC (wskazane jest wcześniejsze telefoniczne umówienie wizyty),
  - d) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej PWC.

## § 5

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) informacje umożliwiające PWC zidentyfikowanie Klienta, którego Reklamacja dotyczy, oraz dane osoby składającej Reklamację,
  - b) opis reklamowanej sytuacji,
  - c) jednoznaczne określenie żądania Klienta.
2. W przypadku gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia PWC niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia. W takiej sytuacji PWC kontaktuje się z Klientem w sposób, w jaki Reklamacja wpłynęła do PWC.

## § 6

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta oraz przez osoby działające w jego imieniu takie jak: pełnomocnicy, prokurenci, przedstawiciele ustawowi, spadkobiercy.
2. Jeśli osobą składającą Reklamację nie jest Klient, wówczas ilekroć w procedurze jest mowa o Kliencie należy przez to rozumieć osobę składającą Reklamację. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest osobie składającej Reklamację, chyba że zasadne jest przekazanie odpowiedzi również Klientowi.

## § 7

1. Rozpatrywaniem reklamacji zajmuje się specjalnie do tego oddelegowany Pracownik ZO.
2. PWC rozpatruje reklamacje dotyczące usług świadczonych przez PWC w ramach Umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem, że jeżeli podmiot reklamacji jest bardziej skomplikowany lub wymaga uzyskania dodatkowych informacji lub dokumentów od Klienta, może ulec wydłużeniu o kolejne 21 dni.
3. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji PWC informuje o tym fakcie Klienta, wskazując przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku złożenia Reklamacji na Fundusze Inwestycyjne lub podmioty działające w ich imieniu, PWC przekazuje reklamację do rozpatrzenia temu podmiotowi nie później niż w ciągu 4 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
5. W przypadku złożenia Reklamacji opisanej w § 7 pkt 3 PWC przekazuje taką reklamację do podmiotu, który odpowiedzialny jest za jej rozpatrzenie oraz udzielenie Klientowi wyjaśnień w terminie określonym we właściwym regulaminie wydanym przez ten podmiot.

## § 8

1. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska PWC w sprawie skierowanych zastrzeżeń.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - a) Odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
  - b) Podjęcia negocjacji w celu polubownego rozwiązania sporu,
  - c) Wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
  - d) Wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

## **Rozdział 3**

### **Tryb odwoławczy**

## § 9

1. Klientowi przysługuje możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Odwołanie polega na skierowaniu do PWC, w formie pisemnej, prośby o ponowne rozpatrzenie Reklamacji Klienta.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta przez PWC lub Fundusze Inwestycyjne może on wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub powództwem przeciwko PWC lub Funduszom Inwestycyjnym do sądu powszechnego.
4. Podmiotami uprawnionymi do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu są: Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)).

## **Rozdział 4**

### **Ewidencjonowanie i archiwizacja reklamacji**

#### **§ 10**

1. PWC prowadzi elektroniczny rejestr reklamacji, odrębny dla każdego roku kalendarzowego.
2. Elektroniczny rejestr Reklamacji zawiera informacje o:
  - a) numerze nadanym Reklamacji,
  - b) dacie wpływu Reklamacji,
  - c) przedmiocie Reklamacji,
  - d) podmiocie odpowiedzialnym za rozpatrzenie Reklamacji,
  - e) przewidywanym czasie rozpatrzenia Reklamacji,
  - f) statusie reklamacji według wariantów (rozpatrywana /zakończona)

#### **§ 11**

1. Dokumentacja związana z rozpatrywaniem Reklamacji archiwizowana jest przez okres wymagany właściwymi przepisami prawa.

## **Rozdział 5**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 12**

1. PWC podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Niniejsza Procedura dostępna jest na stronie [www.pw-consulting.pl](http://www.pw-consulting.pl)
3. Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.
4. Niniejsza procedura obowiązuje od dnia 10.01.2017 r.