



PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW PRZEZ PRIVATE WEALTH CONSULTING SP. Z O.O.

Strona przewodnia regulacji PWC Sp. z o.o.	
Uchwała wprowadzająca	5/2020 (Zał. nr 10)
Odwołuje uchwałę	12/2019 (Zał. nr 3)
Data uchwalenia	2020-05-15
Data wejścia w życie	2020-05-15
Stanowi część książki procedur	TAK
Kod wersji dokumentu	4
Jednostka odpowiedzialna	Departament Operacji

§ 1 **[REGULAMIN]**

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 ze zm.) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823 ze zm.).
2. Procedura niniejsza określa szczegółowy sposób przyjmowania i rozpatrywania przez Private Wealth Consulting sp. z o.o. Reklamacji złożonych przez Klientów.

§ 2 **[DEFINICJE]**

Przez użyte w niniejszej procedurze określenia należy rozumieć:

- 1) **Fundusze Inwestycyjne** – instytucje zbiorowego inwestowania, emitujące tytuły uczestnictwa, których mogą dotyczyć zlecenia i dyspozycje składane przez Klienta na podstawie Umowy oraz z którymi Spółka zawarła umowy dotyczące pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu tytułów uczestnictwa, w tym w szczególności fundusze inwestycyjne otwarte, specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte, fundusze zagraniczne, oraz fundusze inwestycyjne otwarte z siedzibą w państwach należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
- 2) **Klient** – osoba fizyczna będąca klientem Spółki w rozumieniu art. 2 ust. 1 Ustawy;
- 3) **Procedura** – niniejsza „Procedura przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów przez Private Wealth Consulting sp. z o.o.”;
- 4) **Spółka** – Private Wealth Consulting sp. z o.o.;
- 5) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Spółki przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę;
- 6) **Rzecznik Finansowy** – rozumie się przez Rzecznika Finansowego, o którym mowa w art. 11 i nast. Ustawy;
- 7) **Umowa** – umowa dotycząca usług świadczonych przez Spółkę, zawierana pomiędzy Spółką a Klientem;
- 8) **Ustawa** – 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 ze zm.).

§ 3 **[TRYB SKŁADANIA I FORMA REKLAMACJI]**

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Spółkę.
2. Klient zobowiązany jest do złożenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia.
3. Reklamacje mogą być składane przez Klientów w następujący sposób:

- 1) osobiście, pisemnie lub ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Spółki lub w jej jednostkach organizacyjnych (oddziałach, punktach obsługi klienta, itp.);
 - 2) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529 ze zm.) na adres siedziby Spółki;
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rzecznikfinansowy@pw-consulting.pl;
 - 4) telefonicznie wykorzystując dane kontaktowe centrali Spółki lub jej oddziałów.
4. Informacje na temat danych adresowych siedziby Spółki, a także jej oddziałów oraz numery telefonów dostępne są na stronie internetowej Spółki pod adresem www.pw-consulting.pl/kontakt.
 5. Na żądanie Klienta, Spółka może potwierdzić złożenie Reklamacji (wskazując datę jej wniesienia oraz osobę przyjmującą) oraz przesłać je w sposób przez niego wskazany.
 6. Składając Reklamację Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu prowadzenia postępowania reklamacyjnego, aż do jego ostatecznego zakończenia. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy Reklamacja dotyczy działalności innych podmiotów rynku finansowego będących kontrahentami Spółki, Klient wyraża zgodę na przekazanie swoich danych do tego podmiotu, jako właściwego zgodnie z umowami i przyjętymi procedurami operacyjnymi, do rozpatrzenia Reklamacji.
 7. Reklamacja może być złożona przez Klienta oraz przez osobę działającą w jego imieniu, w szczególności przez pełnomocnika, prokurenta, przedstawiciela ustawowego, spadkobiercę.
 8. Ilekroć w Procedurze jest mowa o Kliencie należy przez to rozumieć także osobę, o której mowa w ust. 7 powyżej, składającą Reklamację. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest osobie składającej Reklamację, chyba że Spółka uzna za zasadne przekazanie odpowiedzi również Klientowi.

§ 4

[TREŚĆ REKLAMACJI]

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację Klienta, którego Reklamacja dotyczy oraz dane osoby składającej Reklamację;
 - 2) szczegółowy opis zdarzenia oraz zastrzeżenia dotyczącego świadczonych usług lub działalności Spółki, w tym kopie dokumentów niezbędnych do analizy Reklamacji (o ile ma to zastosowanie);
 - 3) jednoznaczne wskazanie żądania Klienta.
2. Wzór formularza zgłoszenia reklamacyjnego stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszej Procedury.
3. W przypadku, gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną Reklamacją nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, Spółka niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia.

§ 5

[ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI]

1. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty ich zgłoszenia, z zastrzeżeniem, że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Spółka informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji;
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który jednakże nie może przekroczyć 60 dni liczonych od dnia jej otrzymania.
2. Bezskuteczny upływ terminu wskazanego w ust. 1 jest równoznaczny z uwzględnieniem w całości żądania zgłoszonego przez Klienta.
3. Odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wola Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów Umowy lub regulaminów wiążących Klienta;
 - 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.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na Reklamację zawiera również pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, a także o sposobie wniesienia tego odwołania, zgodnie z § 7 Procedury;
 - 2) skorzystania z polubownego rozwiązania sporu przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzeniu sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
5. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną na wskazany przez niego adres.
6. Reklamacje kierowane do Spółki rozpatrywane są przez Dyrektora Departamentu Operacji oddelegowanego do wykonywania tych czynności.
7. Wzór formularza odpowiedzi na Reklamację stanowi **Załącznik nr 3** do niniejszej Procedury.

§ 6

[REKLAMACJE ROZPATRYWANE PRZEZ INNE PODMIOTY]

1. Jeżeli Reklamacja została złożona w związku z działalnością Funduszu Inwestycyjnego lub podmiotu działającego na rzecz Funduszu Inwestycyjnego, innego niż Spółka, postanowień Procedury nie stosuje się. Spółka przekazuje Reklamację do odpowiedniego podmiotu niezwłocznie, zgodnie z procedurami operacyjnymi przekazanymi przez ten podmiot. Spółka informuje osobę składającą Reklamację, że dotyczy ona działalności Funduszu Inwestycyjnego lub podmiotu działającego na rzecz Funduszu Inwestycyjnego, innego niż Spółka oraz że została ona przekazana do odpowiedniego podmiotu i zostanie załatwiona na zasadach i w terminie przewidzianych w regulacjach wewnętrznych tego podmiotu.
2. Jeżeli Reklamacja została złożona w związku z działalnością innego podmiotu, na rzecz którego Spółka świadczy określone usługi, postanowień Procedury nie stosuje się. Spółka niezwłocznie przekazuje Reklamację do tego podmiotu oraz informuje osobę składającą Reklamację, że Reklamacja dotyczy działalności innego podmiotu oraz że została jemu przekazana i zostanie załatwiona na zasadach i w terminie przewidzianych w regulacjach wewnętrznych tego podmiotu.
3. Reklamacje składane w związku z wykonywaniem czynności powierzonych Spółce jako agentowi firmy inwestycyjnej są niezwłocznie przekazywane Niezależnemu Domowi Maklerskiemu S.A. i są one rozpatrywane zgodnie z regulacjami obowiązującymi w tym podmiocie.

§ 7

[TRYB ODWOŁAWCZY]

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Odwołanie, o którym mowa w ust. 1 powyżej polega na skierowaniu do Spółki, w formie pisemnej na adres siedziby Spółki, wniosku o ponowne rozpatrzenie Reklamacji. Wniosek powinien zawierać w szczególności wskazanie zastrzeżeń wobec stanowiska wyrażonego w odpowiedzi na Reklamację oraz oczekiwanego od Spółki sposobu załatwienia sporu.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2 powyżej rozpatrywany jest przez Członka Zarządu sprawującego nadzór nad Departamentem Operacji.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta może on wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub z powództwem przeciwko Spółce do sądu powszechnego właściwego zgodnie z regulacjami wewnętrznymi lub Umową dotyczącymi danej usługi. Złożenie wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego wymaga uprzedniego wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego (nie jest natomiast konieczne skorzystanie z trybu odwoławczego, o którym mowa w ust. 1-3 powyżej) (www.rf.gov.pl/polubowne/).
5. W przypadku niewykonania czynności wynikających z Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 4 Procedury, Klient może złożyć do Rzecznika Finansowego wniosek w tym przedmiocie.

6. Klient ma prawo do zainicjowania polubownego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).

§ 8

[EWIDENCJONOWANIE I ARCHIWIZACJA REKLAMACJI]

1. Spółka prowadzi elektroniczny rejestr Reklamacji.
2. Osoba kierująca Departamentem Operacji prowadzi rejestr Reklamacji zgłaszanych przez Klientów, zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 1** do niniejszej Procedury.
3. Elektroniczny rejestr Reklamacji zawiera informacje o:
 - 1) numerze nadanym Reklamacji;
 - 2) dacie wpływu Reklamacji;
 - 3) przewidywanej dacie rozpatrzenia Reklamacji;
 - 4) jednostce organizacyjnej, której działalności dotyczy Reklamacja;
 - 5) przedmiocie Reklamacji;
 - 6) dacie przekazania odpowiedzi na Reklamację;
 - 7) sposobie załatwienia Reklamacji;
 - 8) terminie załatwienia Reklamacji.
4. Dokumentacja związana z rozpatrywaniem Reklamacji archiwizowana jest przez okres wymagany właściwymi przepisami prawa.

§ 9

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Niniejsza Procedura wchodzi w życie zgodnie z uchwałą.
2. Procedura dostępna jest na stronie www.pw-consulting.pl/regulaminy.
3. Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.
4. Zmiana treści załączników do Procedury nie wymaga zachowania trybu właściwego dla zmiany treści Procedury.
5. Pracownicy Spółki są zobowiązani do zapoznania się z niniejszą Procedurą przed rozpoczęciem świadczenia pracy lub usług oraz złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Procedury i zobowiązaniu się do stosowania jej postanowień.
6. Pracownicy Spółki mają obowiązek zapoznania się z każdą zmianą niniejszej Procedury, niezwłocznie po przekazaniu im stosownej informacji na służbową skrzynkę poczty elektronicznej. Złożenie oświadczenia, o którym mowa w ust. 5 powyżej nie jest wymagane

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Rejestr reklamacji.

Załącznik nr 2 – Wzór zgłoszenia reklamacyjnego.

Załącznik nr 3 – Szablon odpowiedzi na reklamację.

Załącznik nr 1- Rejestr reklamacji

Rejestr Reklamacji

Reklamacje dotyczące działalności Private Wealth Consulting sp. z o.o.

Nr	Data przyjęcia reklamacji	Jednostka organizacyjna*	Zwięzły opis reklamacji	Data przekazania odpowiedzi na reklamację	Sposób załatwienia reklamacji	Przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji	Termin załatwienia reklamacji

* Jednostka organizacyjna, której działalności dotyczy reklamacja.

Reklamacje dotyczące działalności Funduszu lub innych podmiotów działających na rzecz Funduszu

Nr	Data przyjęcia reklamacji	Nazwa Funduszu*	Data przekazania reklamacji

* Nazwa Funduszu lub podmiotu działającego na rzecz Funduszu, innego niż Private Wealth Consulting sp. z o.o., w związku z działalnością którego została złożona reklamacja.

Załącznik nr 2 – Wzór zgłoszenia reklamacyjnego

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE NR _____*	
Imię i nazwisko klienta	
Data zgłoszenia	
Usługa lub instrument finansowy, którego dotyczy reklamacja	
Opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja wraz ze wskazaniem dokumentów załączonych do zgłoszenia	
Oczekiwany sposób załatwienia reklamacji	
Sposób doręczenia odpowiedzi na reklamację	<input type="checkbox"/> pocztą tradycyjną <input type="checkbox"/> pocztą elektroniczną na adres:

Podpis Klienta (opcjonalnie)

podpis Pracownika przyjmującego zgłoszenie

* wypełnia pracownik Departamentu Operacji

Załącznik nr 3 – Szablon odpowiedzi na reklamację

Warszawa, dnia _____ r.

Private Wealth Consulting sp. z o.o.

ul. Wspólna 62
00-684 Warszawa

Imię i nazwisko Klienta

Dane adresowe Klienta

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

Opis żądania

W reklamacji z dnia *(data złożenia reklamacji)* Klient *(dane klienta)* domagał się *(zwięzły opis żądania Klienta)*.

Klient wskazał przy tym *(zwięzły opis przytoczonych przez Klienta okoliczności faktycznych)*.

Sposób rozpatrzenia reklamacji

W następstwie weryfikacji zarzutów podniesionych przez Klienta, Private Wealth Consulting sp. z o.o. uznaje je za zasadne i wobec powyższego uwzględnia **w całości / w części** żądanie zgłoszone przez Klienta.

W następstwie weryfikacji zarzutów podniesionych przez Klienta, Private Wealth Consulting sp. z o.o. uznaje je za niezasadne i wobec powyższego nie uwzględnia **w całości / w części** żądania zgłoszonego przez Klienta.

Uzasadnienie faktyczne i prawne*

(uzasadnienie faktyczne powinno wskazywać na istotne okoliczności i zdarzenia, które miały znaczenie dla rozpatrzenia reklamacji)

(uzasadnienie prawne zawiera przytoczenie i wyjaśnienie przepisów prawa, regulacji wewnętrznych obowiązujących w Spółce, o ile wiążą one Klienta, a także właściwych zapisów umów z nim zawartych)

Wyjaśnienie stanowiska Spółki wraz ze wskazaniem terminu realizacji żądania w razie jego uwzględnienia

(w tej części należy dokładnie wyjaśnić stanowisko Spółki, zwłaszcza, jeżeli uznaje ona żądanie Klienta za niezasadne, posługując się prostym i zrozumiałym dla Klienta językiem)

(w razie uwzględnienia żądania Klienta w całości lub choćby w części należy określić termin jego realizacji, jednakże nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację)

Imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi
oraz jej stanowisko służbowe.

POUCZENIE**

1. Klient ma prawo odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację poprzez złożenie wniosku o ponowne rozpatrzenie reklamacji. Wniosek w formie pisemnej należy przesłać na adres siedziby Spółki wskazany powyżej. Wniosek powinien zawierać w szczególności wskazanie zastrzeżeń wobec stanowiska wyrażonego w odpowiedzi na Reklamację oraz oczekiwanego od Spółki sposobu załatwienia sporu;
2. Klienta na prawo do skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego albo innego mechanizmu polubownego rozwiązania sporów, w szczególności zainicjowania postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego;
3. Klient ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z art. 35 i nast. ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (<https://rf.gov.pl/polubowne/>);
4. Klient ma prawo do wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Private Wealth Consulting sp. z o.o., w okręgu którego Spółka ma swoją siedzibę (tj. do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie albo Sądu Okręgowego w Warszawie – w zależności od przedmiotu sporu lub jego wartości).

*można odstąpić od wyjaśnienia podstawy faktycznej i prawnej wyłącznie w przypadku uwzględnienia żądania Klienta w całości.

**pouczenie zamieszcza się wyłącznie w przypadku nieuwzględnienia żądania Klienta w całości lub choćby w części.