

INFORMACJE OGÓLNE

§ 1

Zakres regulacji. Definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: „Towarzystwo”) reklamacji dotyczących funduszu inwestycyjnego **Credit Agricole FIO** (dalej: „Fundusz”).
2. Reklamacje mogą być rozpatrywane przez Agenta Transferowego działającego na zlecenie i w imieniu Towarzystwa.
3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenie „Klient” oznacza osobę lub podmiot, który jest, był lub zamierza być uczestnikiem Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo.
4. Pod pojęciem „reklamacji” rozumie się zgłoszenie zawierające zastrzeżenie dotyczące świadczonych usług lub działalności Funduszu lub Towarzystwa.

SKŁADANIE REKLAMACJI

§ 2

Czas złożenia reklamacji

Klient winien dołożyć starań, by złożyć reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących przedmiot reklamacji, w celu umożliwienia rzetelnego jej rozpatrzenia.

§ 3

Sposób składania reklamacji

1. Reklamację Klient może złożyć:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) listownie – na adres Towarzystwa: Santander TFI S.A., Nowy Rynek Budynek E; ul. Wierzbicice 1a; 61-569 Poznań,
 - b) osobiście – w siedzibie Towarzystwa, pod ww. adresem Towarzystwa,
 - c) osobiście – w placówkach dystrybutora Funduszu obsługujących Klientów (zgodnie z zasadami składania reklamacji w tych placówkach; lista placówek dostępna jest na stronie internetowej: www.credit-agricole.pl),
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie, na numer: 61 855 73 22 lub numer infolinii Credit Agricole Bank Polska SA: 19 019,
 - b) osobiście do protokołu – w placówkach dystrybutorów Funduszu obsługujących Klientów (zgodnie z zasadami składania reklamacji w tych placówkach; lista placówek dostępna jest na stronie internetowej: www.credit-agricole.pl),
 - c) osobiście do protokołu – w siedzibie Towarzystwa, pod adresem: Santander TFI S.A., Nowy Rynek Budynek E; ul. Wierzbicice 1a; 61-569 Poznań,
 - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem:
 - a) poczty elektronicznej – na adres: tfi@santander.pl,
 - b) faksu – na numer: 61 855 73 21.
2. Fakt złożenia reklamacji potwierdzany jest na żądanie Klienta – na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

§ 4

Treść reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (np. PESEL, REGON),
 - 2) numer subrejestr, którego dotyczy reklamacja,
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
 - 4) określenie żądania Klienta,
 - 5) ewentualnie – kopie dokumentów, niezbędnych do analizy reklamacji (np. kopie zleceń).
2. Na reklamację, która nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1, udzielona zostanie odpowiedź w zakresie, w jakim umożliwiają to przekazane przez Klienta informacje.

§ 5

Przedstawiciel

W imieniu Klienta reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym przedstawicielem Klienta z zastrzeżeniem, że odpowiedź na reklamację przesłana zostanie zgodnie z zasadami opisanymi w § 7 ust. 3.

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

§ 6

Terminy

1. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wpływu zgodnie z § 3 niniejszego Regulaminu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, termin ten może zostać przedłużony.
3. O fakcie przedłużenia terminu Klient informowany jest w odrębnej korespondencji zawierającej informacje o:
 - 1) przyczynach opóźnienia,
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 7

Odpowiedź

1. Klient otrzymuje odpowiedź na reklamację w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, jest dostarczana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Jeżeli reklamacja została złożona przez:
 - 1) pełnomocnika - odpowiedź będzie wysyłana do właściciela subrejestrów a także do tego pełnomocnika,
 - 2) przedstawiciela ustawowego - odpowiedź będzie wysyłana do przedstawiciela ustawowego,
 - 3) osobę trzecią - odpowiedź będzie wysłana do właściciela subrejestrów a osoba trzecia otrzyma odrębną informację, że nie jest uprawniona do otrzymania odpowiedzi.

§ 8

Odwołanie

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska przedstawionego w danej sprawie.
2. Do składania i rozpoznawania odwołań Klientów postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 9

Nadzór

Towarzystwo oraz Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

§ 10

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Towarzystwo informuje, iż Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) jest podmiotem uprawnionym, właściwym dla Towarzystwa i Funduszu, do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu *ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*.