

Uprzejmie informujemy, że Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji, przez które rozumie się wystąpienia skierowane do Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (dalej „Towarzystwo”) i zarządzane przez nie Fundusze Inwestycyjne, w których zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ww. podmioty.

Reklamację Klient może złożyć:

- 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Agenta Transferowego, w siedzibie Towarzystwa lub jego jednostce obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (każdorazowe aktualne adresy ww. podmiotów znajdują się w prospektach informacyjnych odpowiednich Funduszy Inwestycyjnych),
- 2) ustnie – telefonicznie (infolinia +48 22 557 44 44) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce obsługującej Klientów,
- 3) w formie elektronicznej – na adres mailowy tfi@aviva.pl lub za pośrednictwem strony internetowej www.aviva.pl

O sposobie rozpatrzenia reklamacji Towarzystwo powiadomi Klienta w formie pisemnej listem poleconym lub na wniosek Klienta, pocztą elektroniczną, przy czym w przypadku roszczeń finansowych Klienta, odpowiedź na reklamację zostaje udzielona wyłącznie w formie pisemnej wysłanej listem poleconym. Towarzystwo rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej otrzymania, przy czym do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Towarzystwo wyjaśni Klientowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania reklamacji.

Klient jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji Towarzystwa dotyczącej złożonej reklamacji. W sprawach odwołań stosuje się odpowiednio ww. postanowienia. Klientowi, zgłaszającemu reklamację, w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń w powyższym trybie rozpatrywania reklamacji, przysługuje prawo do złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich, o którym mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Udział w postępowaniu jest dla Towarzystwa obowiązkowy. Wniosek należy złożyć do:

Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
biuro@rf.gov.pl
www.rf.gov.pl

Jednocześnie Towarzystwo informuje, że nie wyraża zgody na postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzone przed innym podmiotem, na podstawie ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Ponadto konsument ma prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Sposób i tryb rozpatrywania wniosków i skarg przez ww. podmioty regulują właściwe przepisy.

Istnieje możliwość dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Podmiotem, który w takim przypadku powinien zostać pozwany jest Aviva Investors Poland Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. lub odpowiedni fundusz inwestycyjny. Sądem właściwym w sprawach o roszczenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub fundusze inwestycyjne jest sąd właściwości ogólnej (sąd siedziby pozwanego – w zależności od wartości przedmiotu sporu jest to Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieście w Warszawie, a w przypadku spraw gospodarczych – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy Wydział Gospodarczy albo Sąd Okręgowy w Warszawie).

Towarzystwo i fundusze inwestycyjne podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.