

# **Regulamin reklamacji wer. 2.0**

## **Investment Partners S.A.**

**1 lipca 2022 roku**

wewnętrzny przepis spółki obowiązujący centralę, a także planerów finansowych  
Investment Partners

Regulamin reklamacji spółki **Investment Partners Spółka Akcyjna** z siedzibą ul. J. Kilińskiego 46, 40-062 Katowice, NIP: 701 033 13 40, REGON 145984082, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 408513 (zwaną dalej "Investment Partners") określa procedury związane ze składaniem, załatwianiem i ewidencjonowaniem reklamacji i skarg klientów Partners.

## Artykuł 1

### Postanowienia wstępne

- (1) Spółka Investment Partners S.A. w ramach przedmiotu swojej działalności gospodarczej wykonuje głównie czynności agencyjne w rozumieniu przepisów o pośrednictwie ubezpieczeniowym, jako agent ubezpieczeniowy, jak również działalność w zakresie pośredniczenia przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz tytułów uczestnictwa funduszy zagranicznych i działalność pośrednictwa bądź marketingową przy sprzedaży produktów bankowych. Prowadzoną działalność Partners wykonuje za pośrednictwem swoich partnerów umownych - planerów finansowych, którzy wykonują czynności w zakresie określonym w zawartej umowie współpracy (zwane dalej "Planerami finansowymi").
- (2) Poprzez reklamacje i skargi rozumiane jest przekazanie do Investment Partners zarzutów dotyczących przeprowadzonych procedur, zachowania lub postępowania Doradcy, braków o charakterze technicznym (np. błędnie wprowadzonych danych do systemu ewidencji itp.), niedotrzymania różnego rodzaju terminów, efektów wykonanej działalności, w szczególności zawierających błędne dane numeryczne lub alfanumeryczne oraz nieodpowiednio wypełnione lub przetworzone dokumenty, jeżeli są one niezgodne z obowiązującymi przepisami prawnymi, wewnętrznymi przepisami Investment Partners lub inną obowiązującą Investment Partners i Planera finansowego normą. Pozostałe zgłoszenia będą traktowane jako sugestie i propozycje, których rozważenie nie jest objęte żadną ustaloną obowiązującą procedurą, a ich realizacja zależy od swobodnego uznania Investment Partners.
- (3) Postanowienia regulujące wyraźnie tylko reklamacje stosowane będą również do skarg, a mianowicie odpowiednio, w pełnym lub współmiernym zakresie, w zależności od znaczenia określonego postanowienia.
- (4) W każdym wypadku gdy ma to zastosowanie, pierwszeństwo wobec niniejszego Regulaminu mają postanowienia Regulaminu wewnętrznego określającego sposób i warunki prowadzenia przez Investment Partners S.A. działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów

uczestnictwa, odnoszące się do sposobu rozpatrywania reklamacji w zakresie regulowanej tam działalności Investment Partners.

## Artykuł 2

### Zasadność reklamacji

- (1) Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji w sposób określony w niniejszym regulaminie reklamacji.
- (2) Klient zobowiązany jest do podania swoich danych identyfikacyjnych w takim zakresie, aby możliwa była jego identyfikacja celem rozpoznania reklamacji. W szczególności zobowiązany jest do podania swojego imienia, nazwiska, adresu pobytu stałego lub adresu korespondencyjnego oraz danych identyfikacyjnych swojego Planera finansowego.
- (3) Nadto wskazane jest, by klient podał swój PESEL, numer identyfikacyjny produktu, którego dotyczy reklamacja (na przykład numer umowy), a jeżeli go nie zna, to nazwę produktu, datę zawarcia ewentualnie partnera handlowego, o którego produkt chodzi. Za partnera handlowego wg poprzedniego zdania uważa się zwłaszcza zakład ubezpieczeniowy, bank lub inną instytucję finansową, której produkty oferuje Investment Partners na podstawie stosunku umownego.
- (4) Jeżeli klientem jest osoba prawna, zobowiązana jest do podania w szczególności swojej nazwy, siedziby i adresu oraz numeru REGON. W innych przypadkach znajdują zastosowanie odpowiednie postanowienia ustępów od (1) do (3) powyżej.
- (5) Klient zobowiązany jest ponadto do podania w sposób możliwie kompletny i zrozumiały przyczyn i powodów reklamacji, opisu w jaki sposób doszło do reklamowanego zdarzenia, ewentualnie wskazania oczekiwań co do sposobu rozpatrzenia reklamacji.
- (6) Podane fakty klient zobowiązany jest udokumentować, o ile jest to możliwe, zwłaszcza w formie kopii dokumentów potwierdzających podane fakty.
- (7) Na żądanie Investment Partners, klient zobowiązany jest do uzupełnienia wniosku, ewentualnie udokumentowania podanych przez niego faktów lub do usunięcia

ewentualnych wad reklamacji. W tym celu ma do dyspozycji 7-dniowy termin, który może zostać po uzgodnieniu z klientem odpowiednio przedłużony. Żądanie Partners wystosowane zgodnie z niniejszy ustępem nie może być celem samym w sobie i nie może mieć na celu utrudniania składania reklamacji przez klientów.

(8) Termin, w którym należy uzupełnić wniosek nie jest wliczany do terminu określonego zgodnie z art. 5 ust. 1.

### **Artykuł 3**

#### **Powody odrzucenia złożonej reklamacji**

(1) Złożona reklamacja może zostać odrzucona bez rozpatrzenia, jeżeli:

- a) reklamację złożyła osoba, która nie jest klientem Investment Partners i nie została powiadomiona w sposób udokumentowany przez Planera finansowego o ofercie usług Investment Partners. Punkt ten obowiązuje również w przypadkach, gdy nie można określić, kto złożył reklamację,
- b) reklamacja nie jest odpowiednio uzasadniona, zgodnie z artykułem 2, a jej braki nie zostały usunięte w określonym odpowiednim terminie,
- c) reklamacja w tej sprawie jest w trakcie rozpatrywania; w takim przypadku zgłoszenie zostanie rozpatrzone jako uzupełnienie poprzedniej reklamacji,
- d) W przedmiocie objętym reklamacją zadecydował właściwy sąd lub zostało wszczęte postępowanie sądowe w tej sprawie,
- e) termin złożenia wniosku o reklamację lub termin zniszczenia dokumentów istotnych do jej rozpatrzenia upłynął.

(2) Jeżeli wystąpił któryś z powodów do odrzucenia rozpatrzenia reklamacji zgodnie z poprzednim ustępem, złożone zgłoszenie może zostać rozpatrzone jako impuls do podwyższenia jakości oferowanych usług lub wszczęcia postępowania dotyczącego nałożenia kary pieniężnej na danego Planera finansowego.

### **Artykuł 4**

#### **Przyjmowanie skarg i reklamacji**

- (1) Skargi i reklamacje mogą być przekazywane Investment Partners w następujący sposób:
- za pośrednictwem poczty elektronicznej,
  - telefonicznie,
  - poczta,
  - osobiście.
- (2) Przyjmowanie reklamacji, skarg lub innych wniosków przebiega w zależności od wybranej formy ich składania w jeden z następujących sposobów:
- przyjęcie reklamacji jako wiadomości elektronicznej odbywa się za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej [kontakt@inpartnerspl.pl](mailto:kontakt@inpartnerspl.pl). Klient w temacie wiadomości powinien podać "Reklamacja". Wiadomość poczty elektronicznej zostaje automatycznie przekazana pracownikom Działu Centrali;
  - przyjęcie reklamacji pocztą przebiega pod adresem **Investment Partners S.A, ul. Kilińskiego 46, 40-062 Katowice**;
  - w związku z reklamacją złożoną osobiście, w szczególności w siedzibie Investment Partners, musi zostać stworzony pisemny protokół zgłoszenia, który klient własnoręcznie podpisze. Na żądanie klienta zostanie dla niego sporządzona kopia w taki sposób sporządzonego protokołu zgłoszenia.

## Artykuł 5

### Rozpatrywanie skarg i reklamacji

- (1) Reklamacje są rozpatrywane w kolejności wg ich przyjęcia w możliwie najkrótszym okresie. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni kalendarzowych i rozpoczyna się od dnia otrzymania reklamacji przez Partners. W odniesieniu do skarg dotyczących transakcji związanych z jednostkami uczestnictwa TFI i tytułami uczestnictwa funduszy zagranicznych, termin został uregulowany odrębnie w Regulaminie wewnętrznym określającym sposób i warunki prowadzenia przez Investment Partners S.A. działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, którego postanowienia mają pierwszeństwo przed niniejszymi postanowieniami. .

- (2) W przypadku, gdy reklamacji nie można rozpatrzyć z poważnego powodu w podanym okresie, klient zostanie poinformowany o powodzie i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- (3) Reklamacje rozpatrują co do zasady pracownicy Centrali Investment Partners.

## **Artykuł 6**

### **Poinformowanie reklamującego o wynikach rozpatrzenia skargi**

- (1) Reklamacje w formie pisemnej oraz przyjęte jako wiadomości elektroniczne, pocztą rozpatrywane są w formie pisemnej. Pisemne odpowiedzi wysyłane są na podany adres reklamującego, a mianowicie za pośrednictwem poczty elektronicznej, albo w formie przesyłki pocztowej.
- (2) Reklamacje przyjęte osobiście mogą zostać rozpatrzone osobiście lub pisemnie. O osobistym rozpatrzeniu reklamacji zostanie sporządzony zapis, który klient podpisze. Na jego żądanie klientowi wydana zostanie kopia takiego zapisu.
- (3) Odpowiedź Investment Partners na reklamację zostanie zarchiwizowana wraz z odpowiednim zapisem reklamacji i związanymi z nią dokumentami.

## **Artykuł 7**

### **Odwolania od decyzji**

- (1) Jeżeli klient nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji lub skargi, może zwrócić się pisemnie do Prezesa Zarządu spółki. W danym przypadku rozpoczyna się nowy 30-dniowy termin dla rozpatrzenia reklamacji lub skargi.
- (2) Prawo Klienta do zwracania się do właściwych sądów lub organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej powołanych do rozpatrywania spraw związanych z reklamacją nie jest mocą niniejszego Regulaminu Reklamacyjnego w żaden sposób ograniczone.

## **Artykuł 8**

## Ewidencja skarg i reklamacji

- (1) Każda reklamacja podlega archiwizacji przez Investment Partners. Zapisy oznaczone są odpowiednim numerem ewidencyjnym. Reklamacje i skargi są zaewidencjonowane w zbiorowej bazie (zwanej dalej "Ewidencją reklamacji").
- (2) Ewidencja reklamacji składa się z zapisów dotyczących doręczonych reklamacji i danych dotyczących ich rozpatrzenia.

### Artykuł 9

#### Postanowienia końcowe

- (1) Niniejszy Regulamin reklamacji został zatwierdzony przez Zarząd Investment Partners i wchodzi w życie w dniu 01.07.2022 r., w miejsce dotychczas obowiązującego regulaminu.
- (2) Regulamin reklamacji jest wewnętrznym przepisem spółki, który został opublikowany na stronie internetowej Partners, umieszczony na domenie [www.inpartners.pl](http://www.inpartners.pl), jest również udostępniany na żądanie w siedzibie spółki Investment Partners.
- (3) Regulamin reklamacji i jego zmiany zatwierdza Zarząd Investment Partners poprzez każdorazowe przyjęcie kompletnej treści Regulaminu w brzmieniu uwzględniającym wprowadzone zmiany.

Katowice, dnia 1 lipca 2022 roku

.....  
**Tomasz Pustówka**  
Prezes Zarządu

.....  
**Dawid Koziol**  
Wiceprezes Zarządu