

# Ogłoszenie

## o zmianie Regulaminu świadczenia usług za pośrednictwem telefonu i Internetu AXA TFI S.A. z dnia 1 grudnia 2015 r.

AXA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie, działając na podstawie § 12 ust. 2 Regulaminu świadczenia usług za pośrednictwem telefonu i Internetu AXA TFI S.A. („Regulamin”), niniejszym ogłasza o dokonaniu następujących zmian Regulaminu:

**1. W § 5 ust. 3 skreśla się pkt 2 oraz dotychczasowy pkt 3 oznacza się jako pkt 2.**

**2. W § 5 treść ust. 4 otrzymuje nowe, następujące brzmienie:**

„4. Ponowne udostępnienie możliwości składania Zleceń, po zablokowaniu, o którym mowa w ust. 3, wymaga złożenia (za pośrednictwem Dystrybutora lub Przedstawiciela lub korzystając z usługi telefonicznej) zlecenia zmiany numeru PIN.”

**3. W § 6 treść ust. 2 otrzymuje nowe, następujące brzmienie:**

„2. W celu złożenia Zlecenia za pośrednictwem Internetu Uczestnik loguje się poprzez podanie Identyfikatora oraz numeru PIN na stronie internetowej o adresie podanym przez Towarzystwo. Podczas pierwszego logowania, po poprawnym podaniu Identyfikatora oraz numeru PIN, Uczestnik powinien zdefiniować hasło do systemu. Podczas kolejnych logowań do systemu Uczestnik podaje Identyfikator oraz hasło. Po poprawnej Identyfikacji Uczestnik powinien wypełnić oraz zaakceptować formularz odpowiedniego zlecenia.”

**4. W § 11 skreśla się ust. 8 i 9.**

**5. § 12 oraz § 13 oznacza się odpowiednio, jako § 13 i § 14 oraz dodaje się nowy § 12 o następującym brzmieniu:**

### „Reklamacje

#### § 12

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Uczestnik będący osobą fizyczną może zwrócić się o pomoc przy składaniu reklamacji do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Informacja o danych teleadresowych Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta znajduje się na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
3. Reklamacja może zostać złożona osobiście bądź za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca, w następującej formie:
  - 1) pisemnie: w siedzibie Towarzystwa, listem przesłanym na adres Towarzystwa, za pośrednictwem Dystrybutora, za pośrednictwem Agenta Transferowego lub za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze;
  - 2) ustnie: za pośrednictwem Infolinii, pod numerem telefonu 22 541 76 06, w siedzibie Towarzystwa, za pośrednictwem Dystrybutora, Agenta Transferowego lub za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [reklamacje.axatfi@atlanticfundservices.eu](mailto:reklamacje.axatfi@atlanticfundservices.eu) lub za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu w portalu transakcyjnym, na stronie <https://atlanticfundservices.eu/int2axa/tfi/axa/Contact.app?menuOpt=contact>.
4. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika. Złożenie reklamacji można potwierdzić w Towarzystwie pod numerem 22 555 07 00. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji wskazane jest zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Uczestnika wiedzy o zaistnieniu okoliczności będących podstawą reklamacji, o ile okoliczności te mają wpływ na sposób rozpatrywania reklamacji.

5. Udzielenie odpowiedzi na reklamację powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Towarzystwo niezwłocznie powiadomi Uczestnika o tym fakcie, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania wspomnianego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jego upływem.
6. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na reklamacje jest forma pisemna lub inny trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 873). Na wniosek Uczestnika odpowiedź na reklamację może zostać udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku uznania roszczenia finansowego Uczestnika, odpowiedź na reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Uczestnik Funduszu będący osobą fizyczną ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, może podjąć działania określone przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348).”

**Zmiany Regulaminu wskazane w pkt 1–5 wchodzą w życie z upływem dwóch tygodni od dnia ich ogłoszenia, tj. z dniem 15 grudnia 2015 r.**