

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W AIXON INVESTMENT MANAGEMENT SP. Z O.O.

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa proces rozpatrywania Reklamacji, składanych przez klientów Aixon Investment Management sp. z o.o., w związku ze świadczoną na ich rzecz usługą zarządzania portfelem instrumentów finansowych, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.
2. Na proces rozpatrywania Reklamacji w Aixon składa się: przyjęcie Reklamacji, jej rozpatrzenie, udzielenie Klientowi odpowiedzi i pouczenie o przysługujących środkach odwoławczych oraz odpowiednią archiwizację dokumentacji związanej z Reklamacją.

§ 2

Pojęciom użytym w niniejszym regulaminie nadaje się następujące znaczenie:

- 1) Regulamin – niniejszy regulamin,
- 2) Aixon - Aixon Investment Management sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Nieszawska 1, 61-021 Poznań, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, nr KRS0000468667, NIP 7773232360, REGON 302472337,
- 3) Usługa - usługą zarządzania portfelem instrumentów finansowych, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych,
- 4) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która ma zawartą z Aixon Umowę,
- 5) Umowa – umowa o świadczenie Usługi zawarta między Aixon a Klientem,
- 6) Reklamacja - wystąpienie skierowane do Aixon przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonej Usługi.

§ 3

Aixon przekazuje Klientowi w Umowie poniższe informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji:

- 1) miejsce i formę złożenia Reklamacji,
- 2) termin rozpatrzenia Reklamacji,
- 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.

§ 4

1. W związku z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem Umowy Klient ma prawo i obowiązek złożenia Reklamacji. Klient może zgłaszać inne zastrzeżenia dotyczące Usługi.
2. Klient może złożyć Reklamację:
 - 1) drogą mailową na adres: reklamacje@aixon.im
 - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu +48 61 100 27 44 lub osobiście do protokołu u pracownika Aixon,
 - 3) w formie pisemnej – osobiście u pracownika Aixon lub wysyłając ją na adres siedziby Aixon.

§ 5

1. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na ustalenie tożsamości Klienta, okoliczności zdarzenia będącego podstawą Reklamacji oraz żądanie Klienta związane z tym zdarzeniem.
2. Na Reklamacji składanej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu Klient składa swój podpis.
3. Aixon może zwrócić się do Klienta o przedłożenie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeżeli będą one niezbędne do rozpatrzenia Reklamacji.
4. Na żądanie Klienta Aixon potwierdza fakt złożenia przez niego Reklamacji.
5. Aixon pozostawia bez rozpoznania Reklamację, jeżeli nie zawiera ona danych pozwalających na ustalenie tożsamości Klienta.

§ 6

1. Osobą odpowiedzialną za rozpatrywanie Reklamacji w Aixon jest Inspektor Nadzoru.
2. Pracownik Aixon przyjmujący Reklamację od Klienta obowiązany jest do niezwłocznego jej przekazania Inspektorowi Nadzoru.
3. Inspektor Nadzoru, w celu rozpatrzenia Reklamacji ma prawo uzyskiwania wszelkich niezbędnych dokumentów i informacji od pracowników Aixon.

§ 7

1. Inspektor Nadzoru rozpatruje Reklamację i udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi terminie 30 dni Aixon informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą być ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
3. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy działania lub zaniechania osób trzecich i związana jest ze świadczeniem Usługi przez Aixon, Inspektor Nadzoru przekazuje ją do właściwej osoby trzeciej w celu jej rozpatrzenia, chyba że jest to sprzeczne z przepisami prawa lub Reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Aixon. O przyjętym sposobie postępowania Aixon informuje Klienta. Postanowienia ust. 6 stosuje się odpowiednio.
4. Łączny czas rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

5. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu zastrzeżeń może ułatwić lub przyspieszyć rozpatrzenie Reklamacji przez Aixon.
6. Aixon udziela odpowiedzi na Reklamację na trwałym nośniku, tj. w formie pisemnej na wskazany w Umowie adres korespondencyjny Klienta lub na wniosek Klienta, w formie mailowej.

§8

W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klient ma prawo do:

- 1) odwołania się do Zarządu Aixon,
- 2) rozstrzygnięcia sporu między Klientem, będącym osobą fizyczną, a Aixon w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed rzecznikiem finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym,
- 3) wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

§9

1. W przypadku wskazanym w § 8 pkt 1) postanowienia § 4 ust. 2 stosuje się odpowiednio.
2. Zarząd rozpatruje odwołanie Klienta w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Postanowienia § 7 ust. 6 stosuje się odpowiednio.

§10

1. Inspektor Nadzoru prowadzi rejestr Reklamacji.
2. Rejestr Reklamacji zawiera:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę Klienta,
 - 2) datę złożenia Reklamacji,
 - 3) przedmiot Reklamacji,
 - 4) środki podjęte w celu rozpatrzenia Reklamacji.