



Wyciąg z procedury składania i rozpatrywania reklamacji

W związku z zawieraną umową poniżej zamieszczamy informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:

1. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:
 - a) w siedzibie Towarzystwa osobiście lub przez pełnomocnika - w formie pisemnej lub ustnie pod protokołu,
 - b) listownie na adres Towarzystwa: Stojalowskiego 27, 43-300 Bielsko-Biała,
 - c) za pośrednictwem faksu: nr 33 812 84 74,
 - d) telefonicznie pod numerem: 33 812 84 94,
 - e) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: tfi@bdmtfi.pl.
2. Rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji przez Towarzystwo.
3. Reklamacje nie zawierające danych pozwalających na identyfikację Klienta pozostawia się bez rozpoznania.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 2, Towarzystwo:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia (braku możliwości dotrzymania terminu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi);
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na Reklamację jest odpowiedź pisemna doręczana Klientowi listem poleconym. Dopuszcza się możliwość - na wniosek Klienta lub po uzgodnieniu z nim - udzielenia odpowiedzi na Reklamację w innej formie, na trwałym nośniku informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Odpowiedź na Reklamację może być przesłana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia Reklamacji i ich rozpatrywania są udostępniane w „Procedurze załatwiania reklamacji w TFI BDM S.A.”, dostępnej na stronie internetowej www.bdmtfi.pl.
7. TFI BDM S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

.....
data i podpis klienta