

REGULAMIN

SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

W ZAKRESIE USŁUG FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH ZARZĄDZANYCH PRZEZ DWS POLSKA TFI S.A.



DWS POLSKA TFI S.A.

SPIS TREŚCI

| | | |
|-----|--------------------------------|---|
| § 1 | Postanowienia ogólne | 4 |
| § 2 | Przyjmowanie reklamacji | 4 |
| § 3 | Rozpatrywanie reklamacji | 5 |
| § 4 | Zmiana Regulaminu | 6 |

REGULAMIN
SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W ZAKRESIE USŁUG FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH
ZARZĄDZANYCH PRZEZ DWS POLSKA TFI S.A.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie usług funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez DWS Polska TFI S.A. (dalej „**Regulamin**”) określa zasady składania reklamacji przez Klientów funduszy zarządzanych przez DWS Polska TFI S.A., a także rozpatrywania tych reklamacji przez Towarzystwo, Agenta Transferowego i Dystrybutorów.

2. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Agent Transferowy – ProService Agent Transferowy Sp. z o. o.;

Dystrybutor – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa Funduszy; aktualna lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w Prospekcie Informacyjnym danego Funduszu oraz na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.dws.com.pl;

Fundusze - fundusze inwestycyjne otwarte oraz specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty zarządzane przez DWS Polska TFI S.A.;

Klient – Uczestnik Funduszu lub potencjalny Uczestnik Funduszu;

Towarzystwo – DWS Polska Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

3. Wszystkie określenia niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im w Statutach oraz Prospektach Informacyjnych Funduszy.

§ 2 Przyjmowanie reklamacji

1. Za reklamację uznaje się skargę złożoną na piśmie oraz za pośrednictwem systemów DWS Online i DWS Phone bezpośrednio przez Klienta lub przez upoważnioną przez niego osobę, spełniającą wymogi, o których mowa w ust. 2 poniżej.

2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

a) dane osoby, której dotyczy reklamowana sytuacja;

- imię i nazwisko lub nazwa,
- PESEL / data urodzenia lub REGON,
- adres stały lub siedziby,
- adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego,
- imię i nazwisko osoby kontaktowej, w przypadku instytucji;

- b) dane osoby, składającej reklamację, w szczególności:
- imię i nazwisko,
 - PESEL / data urodzenia,
 - adres stały;
- c) w przypadku, gdy reklamowane jest postępowanie dotyczące złożonego zlecenia lub dyspozycji, reklamacja musi zawierać informacje pozwalające na identyfikację tego zlecenia lub dyspozycji, w szczególności:
- numer zlecenia lub dyspozycji, a w przypadku jego braku:
 - datę złożenia zlecenia lub dyspozycji,
 - rodzaj zlecenia lub dyspozycji,
 - Fundusz, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
 - numer Rejestru Uczestnika, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
 - nazwę Dystrybutora i adres POK, za pośrednictwem którego zlecenie lub dyspozycja zostały złożone;
- d) opis reklamowanej sytuacji;
- e) żądania osoby, której dotyczy reklamowana sytuacja;
- f) w przypadku, gdy żądania osoby, której dotyczy reklamowana sytuacja dotyczą odszkodowania, reklamacja musi zawierać instrukcje dotyczące sposobu wypłaty odszkodowania, w szczególności numer rachunku bankowego.
3. Dla uniknięcia wątpliwości, jako reklamacje nie są kwalifikowane zapytania Klienta kierowane do Dystrybutora, Agenta Transferowego lub Towarzystwa, których celem jest jedynie uzyskanie przez Klienta dodatkowych, doprecyzowujących informacji.
4. Reklamacje związane z ofertą produktową poszczególnych Funduszy oraz z funkcjonowaniem Towarzystwa, Dystrybutorów i Agenta Transferowego przyjmowane są przez:
- Towarzystwo,
 - Agenta Transferowego oraz
 - Dystrybutorów.

§ 3 Rozpatrywanie reklamacji

1. Pracownik podmiotu, do którego została skierowana reklamacja, analizuje reklamację pod kątem ustalenia podmiotu właściwego do jej rozpatrzenia, tj. podmiotu odpowiedzialnego za czynności, w wyniku których powstała reklamowana sytuacja (Towarzystwo, Agent Transferowy, Dystrybutor), a następnie przekazuje reklamację do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi.
2. Rozpatrzenie reklamacji przez Towarzystwo powinno nastąpić w terminie 30 dni kalendarzowych od daty doręczenia reklamacji Towarzystwu. Udzielenie odpowiedzi na reklamacje przez Dystrybutora lub Agenta

**REGULAMIN
SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W ZAKRESIE USŁUG FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH ZARZĄDZANYCH PRZEZ DWS POLSKA TFI S.A.**

Transferowego następuje w trybie i na zasadach określonych przez danego Dystrybutora oraz Agenta Transferowego.

3. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest przez podmiot rozpatrujący reklamację:
- do Klienta będącego Uczestnikiem Funduszu - na adres korespondencyjny dostępny w Rejestrze Uczestników, chyba że w reklamacji został wskazany inny adres,
 - do Klienta niebędącego Uczestnikiem Funduszu – na adres wskazany w reklamacji.

§ 4 Zmiana Regulaminu

Towarzystwo ma prawo do dokonywania zmian w Regulaminie. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.dws.com.pl i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji.

Warszawa, dnia 10 lipca 2009 roku