



**Regulamin rozpatrywania reklamacji
w Platinum Fund 24 S.A.**

§ 1 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Regulamin** – niniejszy regulamin rozpatrywania reklamacji w Platinum Fund 24 S.A.
- 2) **Spółka** – Platinum Fund 24 S.A.
- 3) **Uczestnik** – osoba lub podmiot, który jest, był lub zamierza być uczestnikiem Funduszu
- 4) **Fundusz** – fundusz/fundusze dystrybuowane przez Spółkę.

§ 2 Postanowienia ogólne

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Spółce określa zasady rozpatrywania reklamacji uczestników Funduszy.

§ 3 Reklamacja

1. Poprzez reklamacje rozumie się pisemne zastrzeżenia osób wskazanych w § 4 ust. 1 dotyczące działalności Spółki w zakresie pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy.
2. Zastrzeżenia składane przez osoby wskazane w § 4 ust. 1 za pośrednictwem telefonu nie są reklamacją w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
3. Uczestnik w każdym czasie jest uprawniony do złożenia reklamacji.

§ 4 Przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane przez Uczestników i ich pełnomocników.
2. Reklamacje składa się wyłącznie w formie pisemnego dokumentu.
3. Na potrzeby Regulaminu za dokument pisemny uznaje się także wydruk listu z poczty elektronicznej oraz dokument przesłany faksem.
4. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 2, pracownik Spółki zobowiązany jest w trakcie rozmowy telefonicznej wyjaśnić wszelkiego rodzaju niejasności oraz poinformować rozmówcę o możliwości złożenia pisemnej reklamacji w sposób wskazany w Regulaminie.
5. Reklamację Uczestnik może złożyć:
 - 1) bezpośrednio w siedzibie Spółki,
 - 2) korespondencyjnie w formie pisemnej na adres Spółki albo w związku z postanowieniami ust. 3 pocztą elektroniczną lub faksem.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
 - 2) jednoznaczna instrukcję dotyczące czynności, jakich żąda Uczestnik,
 - 3) wskazanie danych umożliwiających identyfikację Uczestnika i numeru rejestru, którego reklamacja dotyczy.
7. W sytuacji, gdy treść Reklamacji nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, Spółka wysyła do Uczestnika pismo z próbą o złożenie wyjaśnienia i uzupełnienia.



§ 5 Rozpatrzenie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najszybszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych lub wymagających uzyskania informacji od podmiotów zewnętrznych, termin wymieniony w ust. 1 może zostać przedłużony o jeden miesiąc. Uczestnik informowany jest o wymienionym w zdaniu poprzednim przedłużeniu terminu za pośrednictwem poczty listem poleconym a w przypadku reklamacji składanych za pomocą e-maila na adres poczty elektronicznej Uczestnika.

§ 6 Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest zawsze w formie pisemnej i przekazywana na adres pocztowy (korespondencyjny wskazany przez Uczestnika), a w przypadku reklamacji składanych za pomocą e-maila na adres poczty elektronicznej Uczestnika.
2. Osoby inne niż Uczestnik informowane są o sposobie rozwiązania reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Uczestnika.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona, odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie rozstrzygnięcia.
4. Jeżeli reklamacja zostanie uwzględniona, w odpowiedzi zamieszcza się krótką informację o sposobie załatwienia reklamacji.

**§ 7 Zasady postępowania ze skargami
na działalność Funduszu lub innych podmiotów działających na rzecz Funduszu**

1. Jeżeli reklamacja dotyczy wszelkich spraw związanych z danymi zawartymi w rejestrze Uczestnika, przetworzeniem zleceń lub dyspozycji przez agenta transferowego obsługującego Fundusz, jak również skargi i zażalenia na działalność Funduszu, towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego Funduszem lub innego podmiotu wykonującego czynności w zakresie obsługi Funduszu innego niż Spółka, Spółka przekazuje reklamację towarzystwu funduszy inwestycyjnych zarządzającemu Funduszem. Spółka przekazuje reklamację towarzystwu funduszy inwestycyjnych zarządzającemu Funduszem również w przypadku gdy nie jest możliwe uzyskanie od agenta transferowego obsługującego Fundusz lub towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego Funduszem dokumentów lub informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, przekazywane są przez Spółkę do towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego Funduszem w terminie 3 dni roboczych od ich otrzymania.
3. Uczestnik składający reklamację, o której mowa w ust. 1 informowany jest o przekazaniu reklamacji do towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego Funduszem w sposób wskazany w § 6 ust. 1.

§ 8 Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie w dniu 16 maja 2011 r.