

Przegląd Procedury rozpatrywania reklamacji w VanEck Asset Management B.V. i VanEck (Europe) GmbH

1. Wstęp

Niniejsza Procedura rozpatrywania reklamacji („Procedura”) opiera się na zobowiązaniach VanEck Europe GmbH i VanEck Asset Management B.V. (dalej jako „VanEck”) w zakresie zapewnienia właściwych praktyk postępowania, organizacji i przejrzystości działania. Niniejsza Procedura określa proces oraz zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez inwestorów, klientów lub potencjalnych klientów VanEck. W celu odpowiedniej ochrony uzasadnionych interesów swoich inwestorów i klientów VanEck zapewni w ramach niniejszej Procedury, że:

- reklamacje będą rozpatrywane bezzwłocznie i w najkrótszym możliwym czasie,
- reklamacje będą rozpatrywane uczciwie i z szacunkiem do wszystkich zaangażowanych stron,
- osoby składające reklamację otrzymają rzetelne i zrozumiałe wyjaśnienia decyzji odnoszących się bezpośrednio do ich reklamacji,
- reklamacje będą uwzględniane i wykorzystywane w procesie ciągłego doskonalenia naszych usług oraz corocznego przeglądu naszych polityk i procedur rozpatrywania reklamacji.

2. Co rozumiemy pod pojęciem reklamacji?

Reklamacja stanowi wyraz niezadowolenia, który klient lub potencjalny klient („Składający reklamację”) zgłasza do VanEck w związku z oferowanym przez VanEck określonym produktem lub świadczeniem przez VanEck określonej usługi inwestycyjnej lub usługi dodatkowej. Termin „reklamacja” nie musi być użyty. Reklamacja nie wymaga żadnej szczególnej formy.

3. Co jest potrzebne do rozpatrzenia Państwa reklamacji?

Aby umożliwić skuteczne rozpatrzenie Państwa reklamacji, należy złożyć ją niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, którego dotyczy. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- datę zaistnienia okoliczności lub zdarzenia,
- określenie produktu lub usługi, którego/której dotyczy reklamacja, oraz
- opis, co się wydarzyło i jak to na Państwa wpłynęło.

4. Gdzie mogą Państwo złożyć reklamację?

Pytania lub reklamacje należy kierować do menedżera ds. relacji z klientami (jeżeli mają z nim Państwo kontakt) telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Ponadto zachęcamy do przesyłania reklamacji w formie pisemnej pocztą elektroniczną na adres complaints-europe@vaneck.com lub pocztą zwykłą na jeden z poniższych adresów.

VanEck (Europe) GmbH
Attn. Compliance/Complaints Handling
Kreuznacher Str. 30
60486 Frankfurt/Main
Germany / Niemcy

lub

VanEck Asset Management B.V. Barbara Strozziilaan 310 1083 HN Amsterdam Netherlands /
Holandia

5. Co się stanie z Państwa reklamacją?

Kierownictwo oraz dział zapewniania zgodności VanEck podejmą następujące kroki:

- w ciągu 5 dni roboczych potwierdzą składającemu reklamację otrzymanie reklamacji, przeprowadzą rozmowę z przełożonym pracownika, który był odpowiedzialny za przyczynę reklamacji
- w razie konieczności poproszą odpowiedzialnego pracownika o dodatkowe informacje,
- w razie konieczności poproszą Państwa o dodatkowe informacje,
- dokonają oceny zebranych informacji i rozważą argumenty obu stron,
- zajmą ostateczne stanowisko,
- w ciągu 15 dni roboczych poinformują Państwa na piśmie o naszym stanowisku i podadzą argumenty, dlaczego zajęliśmy takie stanowisko,
- jeżeli okaże się, że nie będziemy w stanie zająć stanowiska w ciągu 15 dni roboczych, poinformują Państwa o tym w odpowiednim czasie, wyjaśnią przyczyny opóźnienia oraz podadzą termin, w którym można się spodziewać zajęcia przez nas stanowiska,
- dokonają prawidłowej rejestracji reklamacji w rejestrze reklamacji VanEck, podając numer, datę, temat, treść i status reklamacji.

6. Co można zrobić, jeżeli uznamy Państwa reklamację za nieuzasadnioną?

W Niemczech:

- Jeżeli Państwa reklamacja dotyczy produktu lub usługi finansowej, mogą Państwo zwrócić się również do Federalnego Urzędu Nadzoru Finansowego (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht; „BaFin”). Więcej informacji można również znaleźć tutaj: https://www.bafin.de/EN/Verbraucher/BeschwerdenAnsprechpartner/Ansprechpartner/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle_node_en.html
- Ponadto zawsze mają Państwo możliwość wniesienia sprawy bezpośrednio do właściwego sądu cywilnego.

W Holandii:

- Czy Państwa reklamacja dotyczy produktu lub usługi finansowej? Wówczas mogą Państwo złożyć skargę do odpowiedniej jednostki ds. zażaleń na usługi finansowe: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) za pośrednictwem strony internetowej www.KIFID.nl lub telefonicznie (0900) 355 2248 (0900-FKLACHT). Termin składania zażaleń do KIFID mogą Państwo znaleźć na stronie internetowej KIFID.

Sądy cywilne

- Ponadto zawsze mają Państwo możliwość wniesienia sprawy bezpośrednio do właściwego sądu cywilnego.

7. Aktualizacja Procedury

Wszystkie procesy podlegają ciągłym zmianom, dlatego ważne jest, aby co roku dokonywać przeglądu niniejszej Procedury i w razie potrzeby aktualizować ją.