

**REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W SKARBIEC TFI S.A.**

Spis treści

§ 1.	Postanowienia ogólne	1
§ 2.	Definicje	1
§ 3.	Reklamacje	2
§ 4.	Złożenie i przyjęcie reklamacji	4
§ 5.	Rozpatrzenie reklamacji	4
§ 6.	Odpowiedź na reklamację	5
§ 7.	Tryb odwoławczy	6
§ 8.	Rejestr reklamacji	6
§ 9.	Archiwizacja	6
§ 10.	Wejście w życie	6

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w Skarbiec TFI S.A. określa zasady dotyczące procesu obsługi reklamacji.
2. Celem regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników Skarbiec TFI S.A. oraz podmiotów współpracujących ze Skarbiec TFI S.A. w procesie obsługi reklamacji .
3. Regulamin został sporządzony i wprowadzony do stosowania w związku z przyjętymi przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 26 maja 2015 r. „Zasadami dotyczącymi procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe” oraz ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
4. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w Skarbiec TFI S.A. pracowników zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Towarzystwo, rozpatrywaniem reklamacji oraz sprawujących kontrolę i nadzór nad tymi procesami, jak też podmiotów współpracujących z Towarzystwem w zakresie procesu obsługi reklamacji.
5. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.
6. Towarzystwo i Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania skarg w SKARBIEC TFI S.A.

- 2) **Towarzystwo** – SKARBIEC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 3) **Reklamacja** – każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo/Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz, w tym za pośrednictwem Agenta Transferowego lub podmiotu pośredniczącego w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy („Dystrybutor”), w szczególności zarzucające niezgodne z prawem, statutem Funduszu lub innymi regulacjami działanie lub zaniechanie TFI, Agenta Transferowego lub Dystrybutora, lub stawiające innego rodzaju zarzuty wobec tych podmiotów.
- 4) **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, a przede wszystkim uczestnicy funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, klienci korzystający z usług Towarzystwa dotyczących zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego.
- 5) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 121, z późn. zm.).
- 6) **Dystrybutor** – podmiot prowadzący działalność maklerską w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa lub inny podmiot za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego zbywający i odkupujący jednostki uczestnictwa, związany umową z Funduszem.
- 7) **Fundusz** – fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- 8) **Agent Transferowy** - ProService Finteco Sp. z o.o., podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników i wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu.
- 9) **Trwały nośnik informacji** – nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
- 10) **Platforma ODR (Online Dispute Resolution)** – stanowi punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

§ 3. Reklamacje

1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
2. Nie stanowią reklamacji w rozumieniu Regulaminu:
 - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
 - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
 - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta,

3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, w przypadku osób prawnych nazwa, nr REGON, NIP oraz zarówno w przypadku osób fizycznych jak i prawnych adres korespondencyjny obejmujący co najmniej: miasto, kod pocztowy, ulicę, numer domu i mieszkania albo wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres posiadany przy Towarzystwo lub Fundusz),
 - 2) opis przedmiotu reklamacji ,
 - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 4) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.
4. W przypadku, gdy treść reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
5. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta reklamacji do Towarzystwa przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy w takiej formie, w jakiej jest zawierana umowa lub w formie pisemnej, wskazuje sposób udostępniania szczegółowych informacji o zasadach dotyczących procesu obsługi reklamacji oraz fakt podlegania przez Towarzystwo i Fundusze nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane w szczególności w siedzibie Towarzystwa, na stronie internetowej Towarzystwa i w prospektach informacyjnych Funduszy.
7. Informacje, o których mowa w ust. 5 powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmują w szczególności:
 - 1) przyjętą przez Towarzystwo formę złożenia reklamacji,
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji odpowiednio do form przyjętych przez Towarzystwo,
 - 3) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji w przypadku, gdy Towarzystwo takich danych nie posiada,
 - 4) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji,
 - 5) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamację, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia.
 - 7) wskazanie, że złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia reklamacji przez Towarzystwo chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
8. Towarzystwo w umowie zawieranej z Klientem zamieszcza następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji,
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji,
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
9. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Towarzystwem/Funduszem, informacje, o których mowa w ust. 8, dostarczane są w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Towarzystwa/Funduszu.

§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamację mogą być składane w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego,
 - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego posłańca – na adres Skarbiec TFI S.A., ul. Lecha Kaczyńskiego 26, 00-609 Warszawa lub adres Agenta Transferowego: ProService Finteco Sp. z o.o. ul. Konstruktorska 12a, 02-673 Warszawa.
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie na numery Infolinii: +48 22 588 18 43,
 - b) osobiście do protokołu w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego.
 - 3) w formie elektronicznej:
 - a) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@skarbiec.com.pl
 - b) za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutorów, o ile posiadają taką funkcjonalność.
3. Reklamacją może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
4. Na życzenie Klienta Towarzystwo wydaje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji lub dokonuje tego potwierdzenia w inny uzgodniony z Klientem sposób.
5. Reklamację w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.

§ 5. Rozpatrzenie reklamacji

1. Proces rozpatrywania reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu i przeprowadzany rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. W przypadku złożenia reklamacji, Towarzystwo dopuszcza możliwość jej polubownego rozwiązania pomiędzy Klientem i Towarzystwem.
2. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. Towarzystwo może wprowadzać w regulaminach oferowanych produktów lub usług krótsze terminy na rozpatrzenie reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,

- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji .

§ 6. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i przekazywana listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta i posiadany przez Fundusz lub Towarzystwo chyba, że Klient w treści reklamacji wskaże inny adres (z zaznaczeniem, iż na ten adres oczekuje odpowiedzi na reklamację). Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamację , jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji. W przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika Klienta odpowiedź na reklamację zostanie odpowiednio przekazana do pełnomocnika oraz do wiadomości Klienta
3. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - 6) a w przypadku odpowiedzi na reklamację Konsumenta wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
4. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki.
5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź zawiera również:
 - 1) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - 2) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - 3) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
 - 4) w przypadku Klientów będących Konsumentami także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
 - 5) pouczenia o możliwości wykorzystania platforma ODR (poprzez stronę <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) – w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenia usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii – w

rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

§ 7. Tryb odwoławczy

Od sposobu załatwienia reklamacji wynikającego z odpowiedzi na reklamację przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa. W takim przypadku stosuje się postanowienia § 5.

§ 8. Rejestr reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych skarg zawierający informacje o reklamacjach oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze reklamacji umieszcza się w szczególności następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego reklamację,
 - 2) datę złożenia reklamacji,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) środki podjęte w celu załatwienia reklamacji,
 - 5) termin załatwienia reklamacji,
 - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.

§ 9. Archiwizacja

1. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z reklamacją na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie. Szczegóły dotyczące archiwizowania, w tym również terminy archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania i archiwizowania dokumentów i innych nośników informacji w Skarbiec TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.

§ 10. Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez zarząd Towarzystwa i uchyla wcześniejsze regulacje obowiązujące w Towarzystwie objęte Regulaminem.