

Informacja dla klienta
dotycząca Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
oraz usług świadczonych przez Towarzystwo w zakresie
pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek
uczestnictwa funduszy inwestycyjnych otwartych lub
specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych
zarządzanych przez Towarzystwo

1. Dane Spółki:

Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

2. Dane kontaktowe

adres: al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa

telefon:

Centrala 0 22 521 30 00

Departament Wsparcia Sprzedaży

0 22 521 30 36

0 22 521 31 59

0 22 521 30 24

fax: 0 22 521 30 81

Email: reklamacje@skarbiec.com.pl

3. Sposób komunikowania się z Towarzystwem:

Klient może komunikować się z Towarzystwem korespondencyjnie lub osobiście, telefonicznie i faxem pod numerami wymienionymi w pkt.2. Zlecenia zbycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej.

4. Posiadane zezwolenia:

Przedmiotem działalności Towarzystwa jest tworzenie funduszy inwestycyjnych otwartych lub funduszy zagranicznych, zarządzanie nimi, w tym pośrednictwo w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, reprezentowanie ich wobec osób trzecich oraz zarządzanie zbiorczym portfelem papierów wartościowych, a także tworzenie specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych i funduszy inwestycyjnych zamkniętych, zarządzanie tymi funduszami, w tym pośrednictwo w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa, a także reprezentowanie ich wobec osób trzecich oraz zarządzanie unijnymi AFI, w tym wprowadzanie ich do obrotu, na podstawie decyzji Komisji Papierów Wartościowych z dnia 17 lipca 1997 r. (sygn. KPW-4082-19/97-6199).

Towarzystwo posiada również zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie:

- zarządzania cudzym pakietem papierów wartościowych na zlecenie (obecnie: zarządzanie portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych), na podstawie decyzji Komisji Papierów Wartościowych i Giełd z dnia 08 maja 2006 r. (sygn. DFI/W/4030-6-2-1747/06),
- doradztwo inwestycyjne, na podstawie decyzji Komisji Papierów Wartościowych i Giełd z dnia 08 maja 2006 r. (sygn. DFI/W/4030-6-2-1748/06).

5. Zasady świadczenia usługi pośrednictwa

Towarzystwo świadczy usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa przestrzegając następujących zasad:

1. zasady rzetelnego informowania Klientów,
2. zasady poufności,
3. zasady unikania konfliktu interesów, a w przypadku konieczności rozwiązania konfliktu kierowania się przede wszystkim interesem Klienta,

4. zasady odpowiedniości i adekwatności świadczonych usług do wiedzy i sytuacji Klienta,
5. zasady pisemnego dokumentowania świadczonych czynności i archiwizowania dokumentów powstałych w związku ze świadczonymi usługami w sposób zapewniający ich ochronę przed dostępem osób nieupoważnionych,
6. zasady systemowej kontroli świadczonych usług na każdym ich etapie.

6. Zasady załatwiania skarg i reklamacji

Użyte w niniejszym punkcie określenia oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** - ProService Finteco Sp. z o.o., podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników i wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu.
- 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 (dalej: „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 w tym także reklamację, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących Usług świadczonych przez Towarzystwo lub wykonywanych przez Towarzystwo.
- 4) **Klient** - każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, 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 – klienci korzystający z usług Towarzystwa dotyczących zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.
- 5) **Konsument** - konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 121, z późn. zm.).
- 6) **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.
- 7) **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).
 1. Klient w każdym czasie jest uprawniony do złożenia reklamacji.
 2. Reklamacje mogą być składane przez Klienta lub jego pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania. Na życzenie Klienta Towarzystwo wydaje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji lub dokonuje jego potwierdzenia w inny uzgodniony sposób.
 3. Reklamacje mogą być składane w formie:
 - a) pisemnej:
 - i. osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego,
 - ii. przesyłką pocztową, kurierską, lub z wykorzystaniem innego postań – na adres Skarbiec TFI S.A., al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa, lub adres Agenta Transferowego: ProService Finteco Sp. z o.o. ul. Konstruktorska 12a, 02-673 Warszawa.
 - b) ustnie:

- i. telefonicznie na numery Infolinii: +48 22 588 18 43;
 - ii. osobiście do protokołu w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego.
 - c) w formie elektronicznej:
 - i. pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@skarbiec.com.pl,
 - ii. za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutorów, o ile posiadają taką funkcjonalność.
4. Reklamację w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) 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 przez Towarzystwo lub Fundusz),
 - b) opis przedmiotu reklamacji,
 - c) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - d) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.
6. W przypadku, gdy treść reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa powyżej, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
7. 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.
8. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
9. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i przekazywana listem poleconym na adres korespondencyjny wskazany 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. .
10. 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
11. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:
 - a) informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji,
 - b) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - c) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - d) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,

- e) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - f) 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.
- 12.** 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.
- 13.** W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź zawiera również:
- a) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - b) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - c) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
 - d) w przypadku Klientów będących Konsumentami także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
 - e) pouczenia o możliwości wykorzystania platformy 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).
- 14.** Od sposobu załatwienia reklamacji wynikającego z odpowiedzi na reklamację przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa. W takim przypadku stosuje się postanowienia określone w pkt 5 oraz 6 powyżej.

7. Zasady postępowania w przypadku powstania konfliktu interesów

Towarzystwo wprowadziło regulacje wewnętrzne oraz rozwiązania organizacyjne mające na celu zapobieganie występowaniu konfliktom interesów a w przypadku zaistnienia takiego konfliktu stosuje się zasadę priorytetu interesu Klienta.

Na żądanie Klienta Towarzystwo udostępni: „Regulamin zarządzania Konfliktami Interesów w Skarbiec TFI S.A.”.

8. Koszty i opłaty związane ze świadczonymi usługami pośrednictwa

Z tytułu świadczonej usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa i tytułów uczestnictwa Towarzystwo nie pobiera od klienta żadnych opłat.

9. Maksymalne stawki wynagrodzenia za zarządzanie

KATEGORIA A

Fundusze/Subfundusze	Maksymalna statutowa opłata stała za zarządzanie	Maksymalna statutowa opłata zmienna za zarządzanie
Skarbiec FIO		
KONSERWATYWNY	0,90%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
OBLIGACJA	1,55%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
DŁUŻNY UNIWERSALNY	1,55%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
MARKET OPPORTUNITIES	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
III FILAR	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
WAGA	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
AKCJA	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
NOWEJ GENERACJI	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
RYNKÓW SUROWCOWYCH	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
TOP BRANDS	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
SPÓŁEK WZROSTOWYCH	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
MAŁYCH I ŚREDNICH SPÓŁEK	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
OBLIGACJI WYSOKIEGO DOCHODU	1,55%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
MARKET NEUTRAL	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
KONSERWATYWNY PLUS	1,55%	20% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
VALUE	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
TOP FUNDUSZY STABILNYCH		
SKARBIEC	2,50%	25% od wyniku Funduszu ponad benchmark
MULTIBANK	2,50%	
MBANK	2,50%	
XELION (TOP STABILNY)	2,50%	
BRE PB	2,00%	
TOP FUNDUSZY AKCJI		
SKARBIEC	2,50%	25% od wyniku Funduszu ponad benchmark
MULTIBANK	2,50%	
MBANK	2,50%	
XELION (TOP AKCYJNY)	2,50%	
BRE PB	2,50%	
GLOBAL FUNDS SFIO		
EMERGING MARKETS OPPORTUNITIES	2,04%	-
GLOBAL HIGH YIELD BOND	2,04%	-
MFUNDUSZE SFIO		
DLA KAŻDEGO	1,90%	20% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
DLA AKTYWNYCH	2,40%	20% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
DLA ODWAŻNYCH	2,50%	20% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark

KATEGORIA B

Fundusze/Subfundusz	Maksymalna statutowa opłata stała za zarządzanie	Maksymalna statutowa opłata zmienna za zarządzanie
Skarbiec FIO		
KONSERWATYWNY	0,45%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
OBLIGACJA	0,75%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
DŁUŻNY UNIWERSALNY	0,75%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
OBLIGACJI WYSOKIEGO DOCHODU	0,75%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
KONSERWATYNY PLUS	0,75%	20% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark
RYNKÓW SUROWCOWYCH	2,50%	25% od wyniku Subfunduszu ponad benchmark

10. Sposób przekazywane zleceń do Towarzystwa:

- Zlecenia przyjmowane są przy wykorzystaniu formularzy papierowych programu komputerowego do przyjmowania zleceń oraz systemu on-line.
- Z zastrzeżeniem ust 3 Pracownicy przekazują do Funduszu na adres Agenta Transferowego wszystkich zlecenia i inne dokumenty złożone przez Klientów w związku z uczestnictwem w Funduszu w danym dniu:
 - Bezpośrednio,
 - Pośrednio przez pocztę kurierską uznanej firmy kurierskiej
 - Poczтовую przesyłką poleconą priorytetową
 - Przy wykorzystaniu transmisji elektronicznej
- Osoby, o których mowa w art. 33 ust 1 Ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi przekazują do Funduszu na adres Towarzystwa, wszystkie zlecenia i inne dokumenty złożone przez Klientów w związku z uczestnictwem w Funduszu w danym dniu w trybie określonym w ust. 2 pkt 1-4
- Przekazanie zleceń następuje po zakończonym dniu pracy. O wyborze sposobu przekazywania dokumentów decyduje Pracownik dokumentując dowodu nadania przesyłki lub dowód odbioru zleceń przez Agenta Transferowego lub Towarzystwo.

11. Podstawowe zasady prowadzenia działalności

Towarzystwo prowadzi działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszu w sposób rzetelny i profesjonalny, zgodnie z zasadami uczciwego obrotu oraz ze szczególnym uwzględnieniem interesu Klientów, w zgodzie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa

Zlecenia przyjmowane są wyłącznie przez upoważnionych do tego Pracowników na zaakceptowanych przez Towarzystwo formularzach lub z wykorzystaniem serwisu transakcyjnego.

Towarzystwo nie przyjmuje środków pieniężnych na nabycie jednostek uczestnictwa. Wpłaty, tytułem nabycia jednostek uczestnictwa funduszy/subfunduszy, powinny być kierowane bezpośrednio na rachunek nabyć odpowiedniego funduszu/subfunduszu.

Opis czynników ryzyka, zasady sprzedaży jednostek uczestnictwa, tabela opłat manipulacyjnych oraz szczegółowe informacje podatkowe zawarte są w Prospekcie Informacyjnym funduszu/subfunduszu dostępnym w punktach dystrybucji funduszu, w siedzibie Skarbiec TFI S.A. oraz na stronie www.skarbiec.pl.

12. Dostępność dokumentów

Obowiązujące prospekty i statuty Funduszy oraz Informacje dla klienta alternatywnego funduszu inwestycyjnego jak również bieżące wyceny jednostek uczestnictwa Funduszy dostępne są na stronie www.skarbiec.pl w języku polskim.

13. Uprawnienie do złożenia wniosku

Klientowi profesjonalnemu przysługuje prawo do złożenia w formie pisemnej albo w postaci elektronicznej wniosku o traktowanie klienta profesjonalnego jako klienta detalicznego. Podmiot inny niż klient profesjonalny, o którym mowa w art. 2 pkt 13) lit. a-m ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi ma prawo złożenia w formie pisemnej albo w postaci elektronicznej wniosku o traktowanie go jako klienta profesjonalnego.