

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PFR TFI S.A.

Spis treści

| | |
|---|---|
| <u>§ 1 Postanowienia ogólne</u> | 1 |
| <u>§ 2 Definicje</u> | 2 |
| <u>§ 3 Reklamacja</u> | 2 |
| <u>§ 4 Złożenie i przyjęcie reklamacji</u> | 3 |
| <u>§ 5 Rozpatrzenie reklamacji</u> | 4 |
| <u>§ 6 Odpowiedź na reklamację</u> | 4 |
| <u>§ 7 Tryb odwoławczy</u> | 5 |
| <u>§ 8 Rejestr reklamacji i archiwizacja reklamacji</u> | 5 |
| <u>§ 9 Postanowienia końcowe</u> | 6 |

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin rozpatrywania reklamacji w PFR Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. zawiera zasady składania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do PFR Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. przez potencjalnych, aktualnych lub byłych uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
2. Towarzystwo jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Regulamin został wprowadzony w związku z § 72 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
5. W celu uniknięcia wątpliwości za Reklamacje, w rozumieniu Regulaminu, nie będą uznawane:
 - 1) zapytania Klienta kierowane do Towarzystwa lub Agenta Transferowego, których celem jest jedynie uzyskanie przez Klienta dodatkowych, doprecyzowujących informacji;
 - 2) pisma wymieniane pomiędzy Klientem a Towarzystwem dotyczące zawarcia ugody lub toczącego się postępowania sądowego.
6. Towarzystwo lub Agent Transferowy rozpatrują Reklamacje w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.



§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** – PKO BP Finat Sp. z o.o., adres siedziby: ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa;
- 2) **Fundusz** – każdy fundusz inwestycyjny, którego organem jest Towarzystwo;
- 3) **Klient** – potencjalny, aktualny lub były Uczestnik;
- 4) **Regulamin** - niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w PFR TFI S.A. ”;
- 5) **PFR PPK SFIO** – PFR PPK Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty;
- 6) **Rejestr** – prowadzony przez Towarzystwo rejestr otrzymanych reklamacji zawierający informacje o reklamacjach w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu złożonych w danym roku kalendarzowym oraz o sposobie i terminie ich załatwienia;
- 7) **Reklamacja** – reklamacja w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. wystąpienie skierowane do Funduszu lub Towarzystwa przez Klienta w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo;
- 8) **Rzecznik Finansowy** – Rzecznik Finansowy, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
- 9) **Towarzystwo** – PFR Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
- 10) **Trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, tj. nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
- 11) **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, wskazana w rejestrze uczestnika lub ewidencji uczestników Funduszu jako posiadacz przynajmniej jednego certyfikatu inwestycyjnego lub jako posiadacz przynajmniej ułamkowej części jednostki uczestnictwa.

§ 3 Reklamacja

1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności będących podstawą Reklamacji.



2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane osobowe Klienta umożliwiające jego identyfikację, co najmniej: imię i nazwisko, PESEL oraz adres korespondencyjny;
 - 2) szczegółowy opis sprawy, której dotyczy Reklamacja;
 - 3) określenie oczekiwanego sposobu zakończenia sprawy, której dotyczy Reklamacja.
3. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy złożonego zlecenia lub dyspozycji, Reklamacja powinna zawierać informacje pozwalające na identyfikację tego zlecenia lub dyspozycji, w szczególności:
 - 1) numer zlecenia lub dyspozycji, a w przypadku jego braku: datę złożenia zlecenia lub dyspozycji, oraz rodzaj zlecenia lub dyspozycji,
 - 2) Fundusz lub subfundusz, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
 - 3) w przypadku PFR PPK SFIO – numer Uczestnika w rejestrze uczestników tego funduszu, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
 - 4) opis sytuacji będącej przedmiotem Reklamacji;
 - 5) określenie oczekiwanego sposobu zakończenia sprawy, której dotyczy Reklamacja.
4. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 2 Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta do ich uzupełnienia.
5. Dopuszczalne jest złożenie Reklamacji przez pełnomocnika Klienta, działającego na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym. Zachowanie zwykłej formy pisemnej jest wystarczające w przypadku udzielania przez Klienta pełnomocnictwa adwokatowi lub radcy prawnemu.

§ 4 Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacja dotycząca PFR PPK SFIO może zostać złożona w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej www.pfrtfi.pl ;
 - 2) w formie pisemnej na adres:
 - a) Agenta Transferowego:
PKO BP Finat Sp. z o.o.
ul. Grójecka 5
02-019 Warszawa
 - b) Towarzystwa:
PFR TFI S.A.
ul. Krucza 50
00-025 Warszawa
 - 3) Telefonicznie, pod numerem: +48 22 539 26 11.
2. Reklamacje dotyczące innych niż PFR PPK SFIO Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo mogą zostać złożone w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie



internetowej www.pfrtfi.pl lub wysyłając wiadomość na adres reklamacje@pfrtfi.pl;

- 2) w postaci pisemnej na adres:
 - a) Towarzystwa:
PFR TFI S.A.
ul. Krucza 50
00-025 Warszawa
3. Towarzystwo potwierdza Klientowi fakt złożenia Reklamacji za pośrednictwem poczty e-mail, jeśli taki sposób został wskazany przez Klienta jako preferowana forma kontaktu. Potwierdzenie złożenia Reklamacji następuje na adres e-mail Klienta zarejestrowany w bazie danych Towarzystwa.
4. Na żądanie Klienta, Towarzystwo potwierdza pisemnie fakt złożenia Reklamacji.

§ 5 Rozpatrzenie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Towarzystwo informuje o tym Klienta, który wystąpił z Reklamacją, na piśmie listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem adresu e-mail, jeśli został wskazany przez Klienta jako preferowana forma kontaktu, podając:
 - 1) przyczynę opóźnienia,
 - 2) okoliczności konieczne do ustalenia dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa.
3. Towarzystwo zastrzega sobie prawo kontaktu z osobą składającą Reklamację w sytuacjach wymagających dodatkowego wyjaśnienia w przedmiocie Reklamacji.

§ 6 Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana na adres do korespondencji Klienta, zarejestrowany w bazie danych Towarzystwa. W przypadku osoby, która jest potencjalnym lub byłym Uczestnikiem funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana na adres do korespondencji wskazany w piśmie Klienta.
2. Odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Odpowiedź na Reklamację, powinna zawierać w szczególności:



- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

§ 7 Tryb odwoławczy

1. Odwołanie się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację możliwe jest poprzez wniesienie przez Klienta **odwołania bezpośredniego do Towarzystwa** odpowiednio na zasadach, na jakich wnosi się Reklamację, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
2. W odwołaniu od odpowiedzi na Reklamację, Klient powinien wskazać okoliczności, które w jego ocenie nie zostały lub zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przy rozpatrywaniu Reklamacji.
3. Ponad wniesienie odwołania Klientowi przysługuje:
 - 1) prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 2) prawo do wniesienia powództwa do sądu powszechnego.
4. Formą pozasądowego rozwiązywania sporów, do korzystania z której zobowiązane jest Towarzystwo w relacjach z Klientami, jest pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzone przez Rzecznika Finansowego, strona internetowa Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.

§ 8 Rejestr reklamacji i archiwizacja reklamacji

1. Zgłaszane Reklamacje ewidencjonowane są przez Towarzystwo w ramach Rejestru.



2. Rejestr zawiera w szczególności następujące dane:
 - 1) sposób zgłoszenia Reklamacji;
 - 2) imię i nazwisko osoby składającej Reklamację;
 - 3) datę złożenia Reklamacji, rozumianą jako datę wpływu Reklamacji do Towarzystwa lub Agenta Transferowego;
 - 4) przedmiot Reklamacji;
 - 5) środki podjęte w celu rozwiązania problemu;
 - 6) opis ustaleń, które mają wpływ na sposób rozpatrzenia Reklamacji;
 - 7) termin rozpatrzenia Reklamacji;
 - 8) wskazanie sposobu rozstrzygnięcia.
3. Do Rejestru załączane są dokumenty, informacje i korespondencja związane rozpatrywaniem Reklamacji, a także ewentualne notatki dotyczące podejmowanych czynności wyjaśniających i dokonanych ustaleń przez pracowników Towarzystwa lub Agenta Transferowego.
4. W przypadku nagrań rozmów telefonicznych z Klientami, przechowywanych na Trwałych nośnikach informacji, do Rejestru może być dołączona notatka streszczająca treść rozmowy oraz wskazanie daty i godziny rozmowy, ewentualnie numer telefonu Klienta.

§ 9 Postanowienia końcowe

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

