



---

*Regulamin rozpatrywania reklamacji w PFR TFI S.A.*

---

**Lipiec 2020 r.**

## Spis treści

§ 1 Postanowienia ogólne.....	2
§ 2 Definicje .....	2
§ 3 Reklamacja .....	3
§ 4 Złożenie i przyjęcie reklamacji .....	4
§ 5 Rozpatrzenie reklamacji .....	5
§ 6 Odpowiedź na reklamację .....	5
§ 7 Tryb odwoławczy .....	6
§ 8 Rejestr reklamacji i archiwizacja reklamacji.....	7
§ 9 Postanowienia końcowe .....	7

### § 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 klientów Towarzystwa i 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, art. 26 ust. 1 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (EU) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy 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 umowy lub toczącego się postępowania sądowego.
6. Towarzystwo lub Agent Transferowy rozpatrują Reklamacje w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.
7. Za nadzór nad rozpatrywaniem Reklamacji oraz prowadzenie Rejestru odpowiada Biuro Nadzoru.

### § 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 albo Inwestor;
- 4) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w PFR TFI S.A.”;
- 5) **PFR PPK SFIO** – PFR PPK Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty;
- 6) **Portfel** – aktywa Inwestora zarządzane przez Towarzystwo na podstawie umowy o zarządzanie portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
- 7) **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;
- 8) **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;
- 9) **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;
- 10) **Towarzystwo** – PFR Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
- 11) **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;
- 12) **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, wskazana w rejestrze uczestników w przypadku funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych albo ewidencji uczestników w przypadku funduszy inwestycyjnych zamkniętych odpowiednio jako posiadacz przynajmniej ułamkowej części jednostki uczestnictwa jako posiadacz przynajmniej jednego certyfikatu inwestycyjnego;
- 13) **Inwestor** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której Towarzystwo świadczy usługę zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.

### § 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) Portfel, 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 lub jego pełnomocnika/przedstawiciela ustawowego 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. Pełnomocnictwo powinno zostać złożone wraz z reklamacją.

#### § 4 Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacja dotycząca PFR PPK SFIO może zostać złożona w następujący sposób:
  - 1) elektronicznie, za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Towarzystwa: [www.pfrtfi.pl](http://www.pfrtfi.pl);
  - 2) pisemnie osobiście, odpowiednio w siedzibie Towarzystwa albo Agenta Transferowego, albo przesyłką pocztową 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) ustnie: telefonicznie, pod numerem: +48 22 539 26 11, albo osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa.

2. Reklamacje dotyczące innych niż PFR PPK SFIO Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo lub świadczonej przez Towarzystwo usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych mogą zostać złożone w następujący sposób:
  - 1) elektronicznie za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej [www.pfirtfi.pl](http://www.pfirtfi.pl) lub wysyłając wiadomość na adres [reklamacje@pfirtfi.pl](mailto:reklamacje@pfirtfi.pl);
  - 2) pisemnie osobiście w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową na adres:  
**PFR TFI S.A.**  
ul. Krucza 50  
00-025 Warszawa
  - 3) ustnie: telefonicznie, pod numerem: +48 22 539 26 11, albo osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa.
3. Towarzystwo potwierdza Klientowi, na jego życzenie, fakt złożenia Reklamacji w formie odpowiadającej sposobowi 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.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2 powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## § 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 albo potencjalnym lub

- byłym Inwestorem, 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. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta.
  4. 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.
  5. 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.
  6. W przypadku uwzględnienia Reklamacji poprzez wskazanie przez Towarzystwo innego sposobu postępowania niż żądany przez Klienta, odpowiedź na reklamację zawiera także elementy wskazane w ust. 5.

## § 7 Tryb odwoławczy

1. Odwołanie się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację możliwe jest poprzez wniesienie przez Klienta **odwołania bezpośrednio 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. Postępowanie odwoławcze prowadzi członek Zarządu Towarzystwa nadzorujący obszar usług Towarzystwa, którego dotyczy reklamacja, a odwołanie rozpatruje Zarząd w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpływu odwołania do Towarzystwa.
5. Odpowiedź na odwołanie wysyłana jest do Klienta w sposób określony w § 6 ust. 1 powyżej. Odpowiedź na odwołanie powinna zawierać elementy wskazane w § 6 ust. 4 powyżej.
6. W przypadku nieuwzględnienia odwołania przez Zarząd Towarzystwa, odpowiedź na odwołanie zawiera także informacje, o których mowa w § 6 ust. 5 pkt 2) i pkt 3) powyżej.
7. 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](http://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 z 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](http://www.pfrtfi.pl) i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji.