

**REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ORAZ POLITYKA INFORMACYJNA  
IPOPEMA TOWARZYSTWA FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.**

**§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zasady składania reklamacji przez Klientów IPOPEMA Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A., funduszy zarządzanych przez IPOPEMA TFI oraz na rzecz których IPOPEMA TFI świadczy usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu lub Towarzystwa, zasady rozpatrywania tych reklamacji, a także zasady udzielania Klientom informacji na temat działalności Towarzystwa i Funduszy (polityka informacyjna).
2. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a. **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez IPOPEMA TFI;
  - b. **Fundusze otwarte** – fundusze inwestycyjne otwarte i specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte zarządzane przez IPOPEMA TFI;
  - c. **Fundusze zamknięte** – fundusze inwestycyjne zamknięte zarządzane przez IPOPEMA TFI;
  - d. **Agent Transferowy** – ProService Agent Transferowy Sp. z o. o. prowadzący Rejestry Uczestników Funduszy otwartych;
  - e. **Dystrybutor** – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa Funduszy otwartych (aktualna lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w Prospekcie Informacyjnym danego Funduszu oraz na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem [www.ipopematfi.pl](http://www.ipopematfi.pl)) lub podmiot oferujący certyfikaty inwestycyjne Funduszy zamkniętych lub przyjmujący i przekazujący zlecenia dotyczące certyfikatów inwestycyjnych Funduszy zamkniętych (lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w warunkach emisji lub prospekcie emisyjnym danego Funduszu);
  - f. **Klient** – Uczestnik Funduszu, a także osoba lub podmiot, na rzecz której Towarzystwo świadczy usługi lub czynności pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa, doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do Jednostek Uczestnictwa lub zarządzania portfelami;
  - g. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane przez Klienta do Towarzystwa lub Funduszu, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Towarzystwa lub Funduszu;
  - h. **Towarzystwo** lub **IPOPEMA TFI** – IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
  - i. **usługa zarządzania portfelami** – usługa zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
  - j. **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1348).
3. Postanowienia Regulaminu dotyczące Klientów stosuje się również do byłych Klientów, do spadkobierców i osób uposażonych, jeśli posiadają odpowiedni tytuł prawny do dysponowania środkami w Funduszu lub w portfelu, a także do potencjalnych Klientów i osób, na rzecz których miały być świadczone usługi, o których mowa w ust. 2 lit. (f), chyba że poszczególne zapisy Regulaminu dotyczą jedynie Klientów.
4. Wszystkie określenia niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im w Statutach oraz Prospektach informacyjnych lub warunkach emisji Funduszy lub regulaminie świadczenia usługi zarządzania portfelami.

## § 2. Reklamacja

1. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 1) informacje umożliwiające Towarzystwu zidentyfikowanie Klienta, którego dotyczy Reklamacja oraz dane osoby składającej Reklamację, w tym:
    - imię i nazwisko;
    - w przypadku, gdy Reklamacja jest składana przez pełnomocnika – należy wskazać dane pełnomocnika (imię i nazwisko, PESEL) wraz ze wskazaniem charakteru umocowania;
    - datę złożenia Reklamacji;
    - dane umożliwiające przekazanie odpowiedzi na Reklamację (adres do korespondencji, adres e-mail).
  - 2) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji, który w odniesieniu do Funduszu powinien zawierać następujące dane:
    - Fundusz/Subfundusz, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy;
    - numer zlecenia lub dyspozycji, w przypadku jego braku: datę złożenia zlecenia lub dyspozycji, rodzaj zleceń lub dyspozycji;
    - nazwę Dystrybutora i adres POK, za pośrednictwem którego zlecenie lub dyspozycja zostały złożone;
    - numer rejestru/subrejestru Uczestnika Funduszu, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy;
    - opis nieprawidłowości oraz inne istotne szczegóły operacji.
  - 3) jednoznaczne określenie żądania osoby składającej Reklamację oraz jego uzasadnienie.
3. Reklamacja w odniesieniu do usługi zarządzania portfelem powinna zawierać informacje wskazane w regulaminie tej usługi.

## § 3. Sposób złożenia Reklamacji

1. Reklamację może złożyć:
  - a) Klient;
  - b) prawidłowo umocowany przedstawiciel Klienta, o ile z pełnomocnictwa wynika możliwość składania przez pełnomocnika Reklamacji.
2. Reklamację można złożyć:
  - 1) w odniesieniu do Funduszy otwartych:
    - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, Dystrybutora lub Agenta Transferowego albo listem poleconym na adres Towarzystwa lub Agenta Transferowego;
    - b) ustnie – osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa, Dystrybutora lub Agenta Transferowego albo telefonicznie na numery telefonów Towarzystwa, Dystrybutora lub Agenta Transferowego wskazane w rozdziale V prospektów informacyjnych Funduszy otwartych; z tym zastrzeżeniem, iż reklamacje telefoniczne mogą być składane przez Klientów, po wcześniejszej weryfikacji tożsamości Klientów;
    - c) w formie elektronicznej – na adresy e-mail wskazane na stronie internetowej Towarzystwa.
  - 2) w odniesieniu do Funduszy zamkniętych:
    - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa lub Dystrybutora albo listem poleconym na adres Towarzystwa;
    - b) ustnie – osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa lub Dystrybutora albo telefonicznie na numery telefonów Towarzystwa lub Dystrybutora; z tym zastrzeżeniem, iż reklamacje telefoniczne mogą być składane przez Klientów, po wcześniejszej weryfikacji tożsamości Klientów;
    - c) w formie elektronicznej – na adresy e-mail wskazane na stronie internetowej Towarzystwa.

- 3) w odniesieniu do usługi zarządzania portfelem: w sposób wskazany w regulaminie tej usługi;
- 4) w sprawach dotyczących pracowniczych programów emerytalnych: za pośrednictwem pracodawcy, w tym w formie elektronicznej – na adresy e-mail wskazane na stronie internetowej pracodawcy.
3. W przypadku uzasadnionych wątpliwości w zakresie faktycznego złożenia Reklamacji przez Klienta lub pełnomocnika działającego w jego imieniu, mając na uwadze należyte uwzględnienie interesu Klienta, uzyskuje się stosowne potwierdzenie ze strony Klienta lub innej osoby składającej reklamację w zakresie woli złożenia Reklamacji.
4. Na żądanie Klienta potwierdzenie złożenia reklamacji dokonywane jest w formie pisemnej, z zastrzeżeniem, że Reklamacja złożona telefonicznie jest skuteczna, jeżeli tożsamość Klienta została prawidłowo zweryfikowana.
5. W przypadku, gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną Reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, Towarzystwo informuje Klienta o konieczności uzupełnienia danych. W przypadku nie dokonania przez Klienta uzupełnienia danych niezbędnych do rozpoznania Reklamacji, Reklamacja zostanie odrzucona.

## § 4. Rozpatrzenie Reklamacji

1. Złożenie Reklamacji u Dystrybutora lub Agenta Transferowego jest równoznaczne za złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.
2. Bieg terminu postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się w dniu przyjęcia Reklamacji, niezależnie od podmiotu przyjmującego zgłoszenie (Towarzystwo, Agent Transferowy, Dystrybutor).
3. O ile Reklamacja dotyczy właściwości Dystrybutora, Towarzystwo lub Agent Transferowy przekazuje ją do rozpatrzenia Dystrybutorowi oraz wysyła Klientowi odpowiednią informację w tym zakresie.
4. Reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Towarzystwo lub Agent Transferowy przekazuje Klientowi, który wystąpił z Reklamacją, informację, w której:
  - a) wyjaśnia przyczyny opóźnienia;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
6. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest pisemnie bądź pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnioskował Klient oraz zawiera w szczególności:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
  - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
  - d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi na Reklamację dodatkowo zawiera informację o możliwości:
  - a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, zgodnie z § 5,
  - b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego bądź innej formy pozasądowego rozwiązywania sporów, jeżeli w danym przypadku Towarzystwo wyraża zgodę na takie postępowanie;
  - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego – od 1 stycznia 2016 r.,

- d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, wraz ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany.

Towarzystwo ma prawo odstąpić od tych zasad w przypadku Klientów nie będących osobami fizycznymi.

8. Odpowiedź na Reklamację wysyłana jest:

- a) do Klienta będącego Uczestnikiem Funduszu – na adres korespondencyjny dostępny w Rejestrze lub ewidencji Uczestników, albo na adres korespondencyjny pełnomocnika, jeżeli adres pełnomocnika został wcześniej wskazanych w rejestrze Funduszu, lub na adres wskazany w pełnomocnictwie notarialnym, lub na adres wskazany przez pełnomocnika Klienta będącego adwokatem lub radcą prawnym właściwie umocowanym w sprawie, w innym wypadku odpowiedź na Reklamację wysyłana jest na adres korespondencyjny Uczestnika,
- b) do Klienta niebędącego Uczestnikiem Funduszu – na adres wskazany w Reklamacji,
- c) wysłanie odpowiedzi na Reklamację pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek Klienta, na adres poczty elektronicznej dostępny w Rejestrze lub ewidencji Uczestników.

9. W zakresie Funduszy zamkniętych oraz usługi zarządzania portfelami zasady określone w ust. 8 stosuje się odpowiednio.

## § 5. Tryb odwoławczy

1. Klientowi przysługuje możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Odwołanie polega na skierowaniu do Towarzystwa, w formie pisemnej, prośby o ponowne rozpatrzenie Reklamacji.

## § 6. Milczące rozpatrzenie Reklamacji

W przypadku niedotrzymania terminu określonego w § 4 ust 4 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w § 4 ust. 5 powyżej, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## § 7. Ewidencjonowanie i archiwizowanie Reklamacji

1. Rejestr reklamacji prowadzi pracownik Departamentu Sprzedaży i Marketingu.
2. Obsługa reklamacji, w tym prowadzenie rejestru reklamacji, może być zlecona innemu podmiotowi. Wówczas nadzór bieżący nad prowadzeniem rejestru reklamacji prowadzi pracownik Departamentu Sprzedaży i Marketingu.
3. Rejestr reklamacji zawiera przynajmniej:
  - 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
4. Za nadzór nad prawidłowością procesu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów oraz nad poprawnością prowadzenia rejestru Reklamacji Klientów odpowiada Inspektor Nadzoru Towarzystwa.
5. Inspektor Nadzoru Towarzystwa ma wgląd do całości dokumentacji Reklamacji oraz do rejestru Reklamacji.

## **§ 7. Polityka informacyjna**

1. Towarzystwo zapewnia Klientom dostęp do informacji na temat działalności Towarzystwa lub Funduszy, maksymalny na ile jest to możliwe w granicach obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów o tajemnicy zawodowej.
2. Zapytanie lub wnioski o udzielenie informacji mogą zostać złożone w sposób analogiczny do sposobów składania Reklamacji, opisanych w § 3 ust. 2 Regulaminu, z zastrzeżeniem, że adres mailowy Towarzystwa właściwy dla takich zapytań lub wniosków to [tfi@ipopema.pl](mailto:tfi@ipopema.pl).
3. Forma odpowiedzi na zapytania lub wnioski o udzielenie informacji jest analogiczna do formy odpowiedzi na Reklamację, wskazanej w § 4 ust. 7 Regulaminu.

## **§ 8. Pozostałe istotne informacje**

1. IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Polityka postępowania z Reklamacjami określona i przyjęta została przez Zarząd Towarzystwa, który odpowiedzialny jest za jej wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania procedur przyjętych w tym zakresie przez Towarzystwo.
3. Towarzystwo przewiduje możliwość polubownego rozwiązywania sporów.
4. Niniejszy Regulamin publikowany jest na stronie internetowej Towarzystwa [www.ipopematfi.pl](http://www.ipopematfi.pl) i może być udostępniony Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.

<b>Informacje o dokumencie</b>	
Nazwa	Regulamin rozpatrywania reklamacji oraz polityka informacyjna IPOPEMA Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Data i forma przyjęcia	Uchwała nr 2 Zarządu IPOPEMA TFI S.A. z dnia 2 lipca 2020 r.
Podstawa prawna	- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, - § 73 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych, - § 31 oraz § 39-42 „Zasad Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” KNF z dnia 22 lipca 2014 r.
Właściciel procedury	Dyrektor Departamentu Sprzedaży i Marketingu
Poprzednie wersje	wersja przyjęta uchwałą nr 8 Zarządu IPOPEMA TFI S.A. z dnia 18 lipca 2016 r.
Zmiany w stosunku do poprzedniej wersji	Uzupełnienie Procedury o formę złożenia Reklamacji tj. formę elektroniczną oraz uzupełnienie szczegółowych informacji, które powinny się znaleźć w przesłanej przez Klienta reklamacji.