

**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) 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;
 - 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 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;
 - 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 ich weryfikacji;
 - 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 ich weryfikacji;
 - 3) w odniesieniu do usługi zarządzania portfelem: w sposób wskazany w regulaminie tej usługi;
 - 4) w sprawach dotyczących pracowniczych programów emerytalnych: za pośrednictwem pracodawcy.
3. W przypadku uzasadnionych wątpliwości w zakresie faktycznego złożenia Reklamacji przez Klienta lub 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, Reklamacja jest odrzucana, albo też Towarzystwo informuje Klienta o konieczności uzupełnienia danych.

§ 4. Rozpatrzenie Reklamacji

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, złożenie Reklamacji u Dystrybutora lub Agenta Transferowego jest równoznaczne za złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, 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. W takim przypadku bieg terminu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w ust. 2 powyżej, rozpoczyna się w dniu przekazania Reklamacji do Dystrybutora oraz następuje według procedur obowiązujących u Dystrybutora.
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. 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.
5. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest pisemnie 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.
6. 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.
7. 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 Reklamacje 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.
8. W zakresie Funduszy zamkniętych oraz usługi zarządzania portfelami zasady określone w ust. 7 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. Ewidencjonowanie i archiwizowanie Reklamacji

1. Za nadzór nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów oraz nad prowadzeniem rejestru Reklamacji Klientów odpowiada Inspektor Nadzoru Towarzystwa.
2. 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 wniosek 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.
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 i może być udostępniony Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.
5. Regulamin ma zastosowanie do Reklamacji wniesionych od dnia 11 października 2015 r.

Informacje o dokumencie	
Nazwa	Regulamin rozpatrywania reklamacji oraz polityka informacyjna IPOPEMA Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Data i forma przyjęcia	Uchwała nr 3 Zarządu IPOPEMA TFI S.A. z dnia 18 lipca 2016 r.
Podstawa prawna	- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, - § 84 i § 85 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 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.
Poprzednie wersje	wersja przyjęta uchwałą nr 8 Zarządu IPOPEMA TFI S.A. z dnia 14 października 2015 r.
Zmiany w stosunku do poprzedniej wersji	zmiany związane z uchynieniem w dniu 17 listopada 2015 r. uchwały KNF nr 192/2015 z dnia 26 maja 2015 r. w sprawie „Zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe”