

**REGULAMIN SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W IPOPEMA TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.**

§ 1.

Postanowienia ogólne

Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej „Regulamin”) określa zasady rozpatrywania reklamacji uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 2.

Definicje

1. Definicje oznaczają:

- a) **Agent Transferowy** – ProService Agent Transferowy Sp. z o. o. prowadzący Rejestry Uczestników Funduszy otwartych;
- b) **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);
- c) **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez IPOPEMA TFI;
- d) **Klient** – podmiot, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, a przede wszystkim uczestnicy funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, klienci korzystający z usług Towarzystwa dotyczących zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego;
- e) **Regulamin** - niniejszy Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- f) **Reklamacja** – reklamacja w rozumieniu Ustawy, tj. wystąpienie skierowane do Funduszu lub Towarzystwa przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo;
- g) **Towarzystwo** lub **IPOPEMA TFI** – IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;

- h) **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.
- 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;

§ 3.

Zasady składania Reklamacji

1. Klient w każdym czasie jest uprawniony do złożenia Reklamacji.
2. Reklamacje składane są bezpłatnie.
3. Reklamację może złożyć:
 - a) Klient;
 - b) spadkobierca lub osoba uposażona, jeśli posiadają odpowiedni tytuł prawny do dysponowania środkami w Funduszu lub w portfelu;
 - c) prawidłowo umocowany pełnomocnik lub przedstawiciel osób wymienionych w pkt a – b powyżej, o ile z dokumentu umocowania wynika uprawnienie do złożenia Reklamacji.
4. Reklamacje składane są:
 - a) w Towarzystwie;
 - b) u Dystrybutora;
 - c) u Agenta Transferowego.
5. Reklamacja może zostać złożona w następującej formie:
 - a) **pisemnie**: osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego lub przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pościańca;
 - b) **ustnie**: telefonicznie na dedykowane numery Infolinii w Towarzystwie [22 123 01 49](tel:221230149) , [22 123 01 59](tel:221230159) lub osobiście do protokołu w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego.
 - c) **elektronicznie**: pocztą elektroniczną na dedykowany adres e-mail Towarzystwa reklamacje@ipopema.pl
6. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane pozwalające ustalić:
 - a) dane identyfikujące Klienta, którego dotyczy Reklamacja, tj.:
 - w przypadku osób fizycznych: imię i nazwisko Klienta i numer PESEL;
 - w przypadku osób prawnych: nazwa, nr REGON, NIP;
 - b) dane osoby składającej Reklamację i jej umocowanie do złożenia Reklamacji, tj.:
 - dane pełnomocnika/przedstawiciela (imię i nazwisko, PESEL);
 - odpis pełnomocnictwa lub dokumentu upoważniającego do działania w imieniu Klienta;
 - c) dane umożliwiające przekazanie odpowiedzi na Reklamację, tj.:
 - adres korespondencyjny obejmujący m.in.: miasto, kod pocztowy, ulicę, numer domu i mieszkania, albo
 - wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres korespondencyjny posiadany przy Towarzystwo lub Fundusz;
 - wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres e-mail posiadany przy Towarzystwo lub Fundusz;

- d) datę złożenia Reklamacji;
 - e) opis przedmiotu Reklamacji m.in. poprzez:
 - wskazanie Funduszu/Subfunduszu, którego sprawa 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;
 - f) opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń będących przedmiotem Reklamacji;
 - g) wskazanie zastrzeżeń/ określenie oczekiwanego sposobu zakończenia sprawy, której dotyczy Reklamacja.
7. Klient może posłużyć się formularzem załączonym do niniejszego Regulaminu jako [Załącznik nr 1](#).
8. Nie jest Reklamacją m.in.:
- a) pytanie dotyczące oferty produktowej Towarzystwa;
 - b) pytanie dotyczące sytuacji prawnej Klienta;
 - c) prośba o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta;
 - d) prośba o przesłanie: dokumentów Funduszu, materiałów informacyjnych lub marketingowych, kopii/wtórników potwierdzeń transakcji czy zleceń;
 - e) informacja o zmianie danych osobowych lub zgłoszenie sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych osobowych.

§ 4.

Przyjęcie Reklamacji, żądania dodatkowych wyjaśnień

1. Na życzenie Klienta Towarzystwo wyda pisemne potwierdzenie przyjęcia Reklamacji lub dokona tego potwierdzenia w inny sposób, uprzednio uzgodniony z Klientem.
2. Jeżeli do rozpatrzenia Reklamacji niezbędne są informacje lub dokumenty nie będące w posiadaniu Towarzystwa, pracownik Towarzystwa rozpatrujący Reklamację zwróci się o dostarczenie wszelkich informacji oraz dokumentów związanych z wyjaśnianą reklamacją. W przypadku znacznych trudności w pozyskaniu oryginałów żądanych dokumentów, Reklamacja może być rozwiązana na podstawie ich kopii, co nie zwalnia z obowiązku żądania oryginałów. Po rozpatrzeniu Reklamacji otrzymane oryginały dokumentów oraz wszelkie inne dokumenty towarzyszące Reklamacji zostaną zwrócone.

§ 5.

Terminy rozpatrzenia Reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, jednak nie później niż **w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji** niezależnie od podmiotu przyjmującego (Towarzystwo, Agent Transferowy, Dystrybutor). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w 30 dniowym terminie, Towarzystwo może:
 - a) wyjaśnić przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,

- c) określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który **nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji**.
3. W przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi - Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 6.

Rozpatrzenie Reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
2. Towarzystwo przewiduje możliwość polubownego rozwiązywania Reklamacji.
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie pisemnej, wysyłana listem poleconym na adres korespondencyjny posiadany przez Fundusz lub Towarzystwo chyba, że Klient w treści reklamacji wskaże inny adres z wyraźnym zaznaczeniem, iż na ten adres oczekuje odpowiedzi na reklamację.
4. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
5. Odpowiedź powinna zawierać następujące elementy:
 - a) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji;
 - b) gdy Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta:
 - określenie terminu, w którym żądanie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 - c) gdy Reklamacja nie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta:
 - uzasadnienie faktyczne i prawne do zgłoszonych zastrzeżeń;
 - wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń;
 - pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację;
 - pouczenie o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego bądź innej formy pozasądowego rozwiązywania sporów, jeżeli w danym przypadku Towarzystwo wyraża zgodę na takie postępowanie;
 - pouczenie o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego;
 - w przypadku Klientów będących Konsumentami także pouczenie o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta;
 - pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, wraz ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany;
 - d) podpis, imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego.
6. 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.

7. Osoba inna niż Klient lub podmiot wskazany w §3 ust. 3 lit. b) i c) informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji zgłoszonej w Reklamacji lub w trakcie procesu rozpatrzenia Reklamacji.

§ 7.

Tryb odwoławczy

1. Klientowi przysługuje możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, odpowiednio na zasadach, na jakich wnosi się Reklamację, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
2. Odwołanie polega na skierowaniu do Towarzystwa, w formie pisemnej, wniosku o ponowne rozpatrzenie Reklamacji.

§ 8.

Rejestr Reklamacji

1. Reklamacje ewidencjonowane są przez Towarzystwo w ramach rejestru, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Rejestr prowadzony jest w sposób ciągły, poprzez numerowanie kolejnych Reklamacji otrzymanych w danym roku kalendarzowym.

§ 9.

Archiwizacja Reklamacji

1. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z Reklamacją na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie. Szczegóły dotyczące archiwizowania, w tym również terminy archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania i archiwizowania dokumentów i innych nośników informacji w IPOPEMA TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.
2. Dostęp do materiałów Reklamacji posiadają pracownicy Towarzystwa zajmujący się rozpatrywaniem Reklamacji, członkowie zespołu Biura Nadzoru Wewnętrznego, Zarząd Towarzystwa oraz podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa do kontroli działalności Towarzystwa.

§ 10.

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, 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.

Formularz zgłoszenia reklamacji w IPOPEMA TFI S.A.

DANE KLIENTA:	
Imię i nazwisko/Nazwa	PESEL/REGON
Miejsce zamieszkania	Adres do korespondencji (jeśli inny niż zamieszkania)
Adres e-mail	Numer telefonu (opcjonalnie)
Fundusz/Subfundusz	

DANE OSOBY SKŁADAJĄCEJ REKLAMACJE (JEŻELI JEST TO INNA OSOBA NIŻ KLIENT)*:	
Imię i nazwisko (Pełnomocnika/ Przedstawiciela)	PESEL (Pełnomocnika/ Przedstawiciela)
Miejsce zamieszkania	Adres do korespondencji (jeśli inny niż zamieszkania)
Adres e-mail	Numer telefonu (opcjonalnie)

*Prosimy o dołączenie odpisu pełnomocnictwa lub dokumentu upoważniającego do działania w imieniu Klienta

PRZEDMIOT REKLAMACJI (szczegółowy opis)

Ustalona forma odpowiedzi (na adres e-mail / pisemnie na adres korespondencyjny Klienta/Pełnomocnika)

- e-mail Klienta/Pełnomocnika
- pisemnie na adres korespondencyjny Klienta/Pełnomocnika wskazany w Formularzu.

Podpis Klienta/Pełnomocnika

Data