

## Regulamin składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Investors TFI S.A.

### Rozdział I Postanowienia ogólne

#### § 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady składania Skarg i Reklamacji dotyczących Towarzystwa lub Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo oraz zasady ich rozpatrywania.

#### § 2. Definicje

Definicje użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** – ProService Finteco Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy: 02-673) przy ul. Konstruktorskiej 12A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000594698,
- 2) **Dystrybutor** – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa i Certyfikatów Inwestycyjnych Funduszy; aktualna lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w Prospektach Informacyjnych i Prospektach Emisyjnych danych Funduszy oraz na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem [www.investors.pl](http://www.investors.pl),
- 3) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo,
- 4) **Przesyłka pocztowa** - przesyłka pocztowa w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529), to jest rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi,
- 5) **Regulamin** - Regulamin składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Investors TFI S.A.,
- 6) **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 będącego osobą fizyczną klienta Towarzystwa lub uczestnika Funduszu, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo,
- 7) **Skarga** – każde, nie będące Reklamacją w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, wystąpienie klienta, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa lub Funduszu, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa lub Funduszu, kierowane do Towarzystwa lub Funduszu, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług lub wykonywanej działalności Towarzystwa lub Funduszu,
- 8) **Towarzystwo** - Investors Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy: 00-640), przy ul. Mokotowskiej 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000227685,
- 9) **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.

#### § 3. Ocena wystąpienia klienta

1. Niezwłocznie po otrzymaniu wystąpienia klienta osoba odpowiedzialna za jego rozpatrzenie dokonuje sprawdzenia czy wystąpienie jest Skargą albo Reklamacją.
2. Jeżeli wystąpienie jest Skargą, zostaje ono rozpatrzone zgodnie z postanowieniami Rozdziału II Regulaminu.
3. Jeżeli wystąpienie jest Reklamacją, zostaje ono rozpatrzone zgodnie z postanowieniami Rozdziału III Regulaminu.

#### §4.

Dla uniknięcia wątpliwości, **nie są Reklamacjami w rozumieniu Regulaminu:**

- 1) zapytania Klienta kierowane do Towarzystwa, Agenta Transferowego lub Dystrybutora, 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, oraz
- 3) skargi, w tym reklamacje składane przez podmiot inny niż osoba fizyczna będąca klientem Towarzystwa lub uczestnikiem Funduszu.

## Rozdział II Skargi

### § 5. Treść Skargi

W celu sprawnego rozpatrzenia Skargi, powinna ona zawierać następujące informacje:

- 1) dane klienta, którego dotyczy reklamowana sytuacja;
  - a. imię i nazwisko lub nazwa,
  - b. PESEL / data urodzenia/ REGON,
  - c. adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego,
- 2) dane kontaktowe osoby, która składa Skargę:
  - a. imię i nazwisko lub nazwa,
  - b. PESEL /data urodzenia/REGON,
  - c. adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego,
  - d. imię i nazwisko osoby kontaktowej, w przypadku instytucji;
- 3) w przypadku, gdy reklamowane jest postępowanie dotyczące złożonego zlecenia lub dyspozycji, Skarga powinna zawierać informacje pozwalające na identyfikację tego zlecenia lub dyspozycji, w szczególności:
  - a. numer zlecenia lub dyspozycji, a w przypadku jego braku: datę złożenia zlecenia lub dyspozycji, oraz rodzaj zlecenia lub dyspozycji,
  - b. Fundusz, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
  - c. numer Rejestru Uczestnika, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
  - d. nazwę Dystrybutora i adres POK, za pośrednictwem którego zlecenie lub dyspozycja zostały złożone;
- 4) opis zastrzeżenia dotyczącego działalności Towarzystwa lub Funduszu, którego dotyczy Skarga;
- 5) żądania osoby składającej Skargę;
- 6) w przypadku, gdy żądania osoby, której dotyczy reklamowana sytuacja dotyczą odszkodowania, Skarga powinna zawierać instrukcje dotyczące sposobu wypłaty odszkodowania, w szczególności numer rachunku bankowego, ewentualnie żądanie nabycia jednostek uczestnictwa Funduszu.

### § 6. Sposób złożenia Skargi

1. Skarga może zostać złożona:
  - 1) na piśmie – osobiście albo Przesyłką pocztową, kurierem lub postańcem:
    - a. w Towarzystwie,
    - b. u Dystrybutora,
    - c. u Agenta Transferowego;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu: 801 00 33 70 albo +48 22 588 18 45;
  - 3) ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty:
    - a. w Towarzystwie,
    - b. u Dystrybutora.
2. Na żądanie klienta Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z klientem fakt złożenia Skargi.
3. Dopuszczalne jest złożenie Skargi przez pełnomocnika klienta, działającego w oparciu o pełnomocnictwo udzielone w zwykłej formie pisemnej.
4. **Złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Skargi, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze Skargą.**

### § 7. Rozpatrywanie Skarg

1. Pracownik podmiotu, do którego została skierowana Skarga, analizuje Skargę pod kątem ustalenia podmiotu właściwego do jej rozpatrzenia, tj. podmiotu odpowiedzialnego za czynności, w wyniku których powstała reklamowana sytuacja (Towarzystwo, Agent Transferowy, Dystrybutor), a następnie przekazuje Skargę do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi.
2. Rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi klientowi powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia Skargi Towarzystwu, Agentowi Transferowemu lub Dystrybutorowi.
3. W przypadku, gdy z analizy otrzymanej Skargi wynika, iż zachodzi uzasadniona niemożność udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo lub podmiot działający na zlecenie Towarzystwa w informacji przekazywanej klientowi:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania Skargi.
4. Do zachowania terminu na udzielenie odpowiedzi klientowi na Skargę wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

### § 8. Odpowiedź na Skargę

1. Odpowiedź na Skargę udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji, wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez klienta w Skardze, albo, jeżeli osoba składająca Skargę nie wskazała takiego adresu, na adres znany Towarzystwu (ostatni podany przez klienta adres).
2. **Odpowiedź na Skargę może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.**
3. Odpowiedź na Skargę klienta powinna zostać udzielona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12, a na żądanie klienta – przy użyciu większej czcionki.
4. Treść odpowiedzi na Skargę powinna zawierać w szczególności:
  - 1) Informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Skargi,
  - 2) w przypadku nieuwzględnienia Skargi w jakimkolwiek zakresie, uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - 3) w przypadku odpowiedzi na Skargę konsumenta (w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny), wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi treść odpowiedzi powinna zawierać dodatkowo 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, wraz ze wskazaniem czy w danym przypadku instytucja wyraża zgodę na takie postępowanie,
  - 3) w odpowiedzi na odwołanie od Skargi, należy wskazać, na możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

### § 9. Odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę

1. Odwołanie się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę możliwe jest poprzez wniesienie przez klienta **odwołania bezpośrednio do Towarzystwa** odpowiednio na zasadach, na jakich wnosi się Skargę, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Skargę.
2. W odwołaniu od odpowiedzi na Skargę, klient powinien wskazać okoliczności które w jego ocenie nie zostały lub zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przy rozpatrywaniu Skargi.
3. W wypadku wniesienia przez klienta odwołania, Skarga rozpatrywana jest przez właściwego Pracownika Towarzystwa przy udziale Dyrektora Departamentu Towarzystwa właściwego do rozpatrzenia Skargi.

## Rozdział III Reklamacje

### § 10. Treść Reklamacji

W celu sprawnego rozpatrzenia Reklamacji, powinna ona zawierać następujące informacje:

- 1) dane osoby, której dotyczy reklamowana sytuacja;
  - a. imię i nazwisko lub nazwa,
  - b. PESEL / data urodzenia/ REGON,
  - c. adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego,
- 2) dane osoby, składającej Reklamację, w szczególności:
  - a. imię i nazwisko,
  - b. PESEL / data urodzenia,
  - c. adres stały;
- 3) w przypadku, gdy reklamowane jest postępowanie dotyczące złożonego zlecenia lub dyspozycji, Reklamacja powinna zawierać informacje pozwalające na identyfikację tego zlecenia lub dyspozycji, w szczególności:
  - e. numer zlecenia lub dyspozycji, a w przypadku jego braku: datę złożenia zlecenia lub dyspozycji, oraz rodzaj zlecenia lub dyspozycji,
  - f. Fundusz, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
  - g. numer Rejestru Uczestnika, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy,
  - h. nazwę Dystrybutora i adres POK, za pośrednictwem którego zlecenie lub dyspozycja zostały złożone;
- 4) opis reklamowanej sytuacji;
- 5) żądania klienta;
- 6) w przypadku, gdy żądanie klienta dotyczy odszkodowania, Reklamacja powinna zawierać instrukcje dotyczące sposobu wypłaty odszkodowania, w szczególności numer rachunku bankowego, ewentualnie żądanie nabycia jednostek uczestnictwa Funduszu.

### § 11. Sposób złożenia Reklamacji

1. Reklamacja może zostać złożona przez klienta:
  - 1) na piśmie – osobiście albo Przesyłką pocztową, kurierem lub postańcem:

- a. w Towarzystwie,
    - b. u Dystrybutora,
    - c. u Agenta Transferowego;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 801 00 33 70 albo +48 22 588 18 45;
  - 3) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty:
    - a. w Towarzystwie,
    - b. u Dystrybutora.
2. W ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie Reklamacji, Towarzystwo lub podmiot działający na zlecenie Towarzystwa wysyła do klienta następujące informacje dotyczące składania i rozpatrywania Reklamacji:
    - 1) miejsce i formę złożenia Reklamacji,
    - 2) termin rozpatrzenia Reklamacji,
    - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
  3. Na żądanie klienta Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z klientem fakt złożenia Reklamacji.
  4. Dopuszczalne jest złożenie Reklamacji przez pełnomocnika klienta, działającego w oparciu o pełnomocnictwo udzielone w zwykłej formie pisemnej.

### **§ 12. Rozpatrywanie Reklamacji**

1. Pracownik podmiotu, do którego została skierowana Reklamacja, analizuje Reklamację pod kątem ustalenia podmiotu właściwego do jej rozpatrzenia, tj. podmiotu odpowiedzialnego za czynności, w wyniku których powstała reklamowana sytuacja (Towarzystwo, Agent Transferowy, Dystrybutor), a następnie przekazuje Reklamację do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi.
2. Rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi klientowi powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia Reklamacji Towarzystwu, Agentowi Transferowemu lub Dystrybutorowi.
3. W przypadku, gdy z analizy otrzymanej Reklamacji wynika, iż jej rozpatrzenie nastąpi w terminie dłuższym niż 30 dni lub w przypadku innej uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, Towarzystwo lub podmiot działający na zlecenie Towarzystwa w informacji przekazywanej klientowi:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. Do zachowania terminu na udzielenie odpowiedzi klientowi na Reklamację wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

### **§ 13. Odpowiedź na Reklamację**

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji, wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez klienta w Reklamacji, albo, jeżeli osoba składająca Reklamację nie wskazała takiego adresu, na adres znany Towarzystwu (ostatni podany przez klienta adres).
2. **Odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.**
3. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12, a na żądanie klienta – przy użyciu większej czcionki.
4. Treść odpowiedzi 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 zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa,
  - 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 treść odpowiedzi powinna zawierać dodatkowo 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, wraz ze wskazaniem czy w danym przypadku instytucja wyraża zgodę na takie postępowanie (zamieszczając oświadczenie o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich),
  - 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 rozpatrzenia sprawy.

#### **§ 14. Odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi Reklamację**

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 14 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. W wypadku wniesienia przez klienta odwołania, Reklamacja rozpatrywana jest przez właściwego Pracownika Towarzystwa przy udziale Dyrektora Departamentu Towarzystwa właściwego do rozpatrzenia Reklamacji.

### **Rozdział IV Postanowienia końcowe**

#### **§ 15. Zmiana Regulaminu**

1. Towarzystwo ma prawo do dokonywania zmian w Regulaminie.
2. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem [www.investors.pl](http://www.investors.pl) i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji.

#### **§ 16.**

1. Towarzystwo jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Formą pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, do korzystania z której zobowiązane jest Towarzystwo, 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).

Warszawa, dnia 25.10.2018 roku