

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PKO TOWARZYSTWIE FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.



§ 1

Definicje i zasady ogólne

1. Niniejszy dokument określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji Klientów.
2. Użyte w niniejszym dokumencie określenia mają następujące znaczenie:
 - 1) Agent Obsługujący – PKO BP Finat Sp. z o.o. z siedzibą: ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa, podmiot, który na zlecenie Funduszy prowadzi rejestr uczestników i wykonuje inne czynności na rzecz Funduszy.
 - 2) Dystrybutor - rozumie się przez to odpowiednio podmiot uprawniony na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi do działania w zakresie zbywania i odkupywania jednostek uczestnictwa lub podmiot uprawniony do wykonywania działalności w zakresie oferowania certyfikatów inwestycyjnych oraz odbierania innych oświadczeń woli związanych z uczestnictwem w Funduszu.
 - 3) Fundusz - fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
 - 4) Inspektor Nadzoru – osoba nadzorująca sposób rozpatrywania Reklamacji oraz prowadzenie rejestru Reklamacji w Towarzystwie.
 - 5) Klient – każda osoba lub podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, która korzystała, korzysta bądź jest zainteresowana korzystaniem z usług świadczonych przez Towarzystwo lub który był, jest lub zamierza być uczestnikiem Funduszu.
 - 6) Oferujący - firma inwestycyjna w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi wykonująca czynności oferowania certyfikatów inwestycyjnych emitowanych przez fundusze inwestycyjne zamknięte zarządzane przez Towarzystwo.
 - 7) Prospekt – prospekt informacyjny funduszu, dokument prezentujący informacje na temat funduszu inwestycyjnego otwartego lub specjalistycznego funduszu inwestycyjnego albo prospekt emisyjny publicznego funduszu inwestycyjnego zamkniętego albo warunki emisji niepublicznego funduszu inwestycyjnego zamkniętego.
 - 8) Reklamacja - wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusze.
 - 9) Regulamin - regulamin świadczenia usługi zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych przez PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
 - 10) Statut – statut funduszu inwestycyjnego zamkniętego zarządzanego przez Towarzystwo.
 - 11) Towarzystwo - PKO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą: ul. Świętokrzyska 36 00-116 Warszawa.
 - 12) Zasady – niniejsze Zasady składania i rozpatrywania reklamacji w PKO Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.
3. Reklamacje Klientów dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub związane z uczestnictwem w Funduszu mogą być zgłaszane przez Klientów, bądź osoby przez nich upoważnione:
 - 1) na piśmie – osobiście w placówce Dystrybutora/Oferującego obsługującej Klientów oraz w siedzibie Towarzystwa, albo przesyłką pocztową na wskazane w Prospekcie adresy: Towarzystwa, Dystrybutora/Oferującego lub Agenta Obsługującego;
 - 2) ustnie – telefonicznie na numery Infolinii (22) 358 56 56 lub 801 32 32 80 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Dystrybutora/Oferującego obsługującej Klientów oraz w siedzibie Towarzystwa;
 - 3) w postaci elektronicznej na adres email: kontakt@pkotfi.pl.
 - 4) w zakresie uczestnictwa w Funduszu Własności Pracowniczej PKP SFIO:
 - a) na piśmie – osobiście w siedzibie Towarzystwa lub w wybranych punktach obsługi klienta Banku Pekao S.A. albo przesyłką pocztową przesłaną na adres siedziby Towarzystwa lub punktu obsługi klienta Banku Pekao S.A.

- b) ustnie – telefonicznie pod numerem (22) 640 09 78 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w miejscach, o których mowa w lit. a),
 - c) w postaci elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej przesyłanej na adres kontakt@pkotfi.pl.
4. Reklamacje powinny być zgłaszane niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących podstawę do zgłoszenia Reklamacji. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
- 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (np. imię i nazwisko, PESEL, REGON) oraz dane kontaktowe Klienta (adres do korespondencji/numer telefonu/adres email),
 - 2) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji (numer Uczestnika/Rejestru, numer zlecenia, itp.),
 - 3) żądanie Klienta w stosunku do Towarzystwa/Dystrybutora w związku ze złożeniem Reklamacji.
5. Reklamacje zgłoszone przez Klientów dotyczące usług świadczonych przez Dystrybutora lub Oferującego rozpatrywane są odpowiednio przez Dystrybutora lub Oferującego. Informacje o miejscu i formie składania, terminach rozpatrywania oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Dystrybutora lub Oferującego przekazywane są odrębnie odpowiednio przez Dystrybutora lub Oferującego. W uzasadnionych przypadkach Towarzystwo może udzielić odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Dystrybutora lub Oferującego.
6. Informacje dotyczące sposobów składania i zasad rozpatrywania Reklamacji zostały opisane również w Prospektach i Statutach Funduszy oraz Regulaminie.
7. W przypadku Klientów, którzy nie zawierali umowy z Towarzystwem lub zarządzanymi przez Towarzystwo Funduszami informacje dotyczące sposobu składania i zasad rozpatrywania Reklamacji dostarczane są Klientowi w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczenia Klienta wobec Towarzystwa lub zarządzanych przez Towarzystwo Funduszy.
8. Odpowiedzi na Reklamacje udzielane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Termin rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu wpływu Reklamacji do Towarzystwa, Dystrybutora, Oferującego, lub Agentu Obsługującego. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim termin ten może ulec przedłużeniu, z zastrzeżeniem, iż nie może przekroczyć 60 dni. W takim przypadku Towarzystwo poinformuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrywania Reklamacji, podając:
- 1) przyczyny opóźnienia,
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji.
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
9. Korespondencja w sprawie dotyczącej Reklamacji wysyłana jest listem poleconym na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Reklamacji lub, jeżeli Klient nie wskazał adresu do korespondencji w Reklamacji, na adres dostępny dla Towarzystwa w związku ze świadczeniem usług na rzecz Klienta lub uczestnictwem Klienta w Funduszu. Na wniosek Klienta dopuszcza się udzielenie odpowiedzi na Reklamację poprzez przesłanie jej na adres poczty elektronicznej. Do ustalenia adresu poczty elektronicznej określone powyżej zasady stosuje się odpowiednio.

§ 2

Zasady rozpatrywania reklamacji

- 1. Za datę złożenia Reklamacji przyjmuje się dzień wpływu Reklamacji do Towarzystwa, Dystrybutora, Oferującego, lub Agentu Obsługującego. Na żądanie Klienta Towarzystwo lub Agent Obsługujący potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt wpływu Reklamacji.
- 2. Jeżeli informacje zawarte w zgłoszeniu są niewystarczające do rozstrzygnięcia zgłoszonej przez Klienta Reklamacji, Towarzystwo niezwłocznie zwraca się do Klienta o przekazanie dodatkowych danych bądź wyjaśnień.

3. W przypadku, gdy Reklamacja Klienta ma związek z działaniami Dystrybutora lub Oferującego osoba zajmująca się rozpatrzeniem Reklamacji niezwłocznie kieruje zapytanie do Dystrybutora lub Oferującego, w celu uzyskania stanowiska Dystrybutora lub Oferującego w zakresie przekazanych przez Klienta zarzutów.
4. Reklamacje powinny być rozpatrzone rzetelnie i bez zbędnej zwłoki.
5. Odpowiedzi na Reklamacje udzielane są Klientowi w trybie wskazanym w §1 ust. 9.
6. Treść odpowiedzi na Reklamacje powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - 3) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem 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.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji złożonej przez 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) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpatrzenia sprawy
 - 4) oraz, w przypadku Klienta będącego konsumentem, wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie rozstrzygania sporów określonym ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wraz z informacją o podmiocie uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich właściwym dla Towarzystwa lub Funduszu.
8. Proces rozpatrywania Reklamacji koordynowany jest przez Departament Zarządzania Projektami i Usługami IT.
9. Na zlecenie Funduszy Reklamacje dotyczące funduszy inwestycyjnych otwartych oraz specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych rozpatrywane są przez Agenta Obsługującego.
10. Nadzór nad sposobem rozpatrywania Reklamacji oraz nad prowadzeniem rejestru Reklamacji sprawuje Inspektor Nadzoru.

§ 3

Postanowienia końcowe

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie danej Reklamacji. W przypadku wpływu odwołania Klienta od ponownego rozpatrzenia Reklamacji Klientów postanowienia Zasad stosuje się odpowiednio.
2. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klient będący konsumentem niezadowolony z rozstrzygnięcia ma prawo do skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów określonego ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Podmiotami uprawnionymi, w rozumieniu tej ustawy, właściwymi do rozstrzygania sporów z Towarzystwem są (1) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (<http://www.knf.gov.pl/>), (2) Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl). Ponadto, Uczestnik ma prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a Uczestnik będący konsumentem może zwrócić się również o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
3. Ponadto Klient będący konsumentem, ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozwiązania sporu z Towarzystwem drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR utworzonej przez Komisję Europejską. Ww. platforma umożliwia rozstrzyganie przez internet sporów wynikających z umów sprzedaży lub świadczenia usług zawartych za pośrednictwem Internetu (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), między konsumentami mieszkającymi w UE, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE. Platforma dostępna jest na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

4. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
5. Klient zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.