

Tekst jednolity na dzień 27.04.2022

**PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W SUPERFUND
TOWARZYSTWIE FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.**

Definicje:**Fundusz:**

Fundusz lub fundusze inwestycyjne zarządzany przez Towarzystwo;

Inspektor Nadzoru:

Osoba powołana na to stanowisko uchwałą zarządu Towarzystwa

Jednostka organizacyjna:

Jednostki organizacyjne utworzone w Towarzystwie zgodnie z obowiązującym regulaminem organizacyjnym Towarzystwa;

Kierownik jednostki organizacyjnej Towarzystwa:

Osoba kierująca daną Jednostką organizacyjną Towarzystwa;

Klient:

Osoba fizyczna lub prawna, jak również jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest, była, zamierza lub zamierzała być uczestnikiem Funduszu lub jest, była, zamierza lub zamierzała być klientem Towarzystwa, w tym w zakresie świadczonych przez Towarzystwo usług zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, oraz przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, a także odbiorca oferty marketingowej Funduszy lub Towarzystwa;

Podmiot zewnętrzny:

Podmiot świadczący usługi na rzecz Towarzystwa lub Funduszu;

Pracownik:

Osoba zatrudniona w Towarzystwie na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej lub innego podobnego stosunku prawnego, w tym członkowie Zarządu oraz Rady Nadzorczej Towarzystwa;

Procedura

Niniejsza procedura;

Reklamacja:

Jakiegokolwiek zwrócenie się przez Klienta do Towarzystwa w formie ustnej, pisemnej, telefonicznie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej dotyczące jego zastrzeżeń dotyczących wykonania działalności przez Fundusze lub Towarzystwo

§1

Przedmiot Procedury

1. Niniejsza Procedura określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji przez Towarzystwo oraz strategii zarządzania Reklamacjami w Towarzystwie.
2. Postanowienia Procedury obowiązują wszystkich Pracowników Towarzystwa.
3. Nadzór nad przestrzeganiem postanowień Procedury sprawuje Inspektor Nadzoru.
4. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia za Reklamację podejmuje Inspektor Nadzoru.

§2

Uprawnienia Klienta

Klient w każdym momencie uprawniony jest do złożenia Reklamacji dotyczącej działania Funduszu lub Towarzystwa.

§3.

Składanie i rozpatrywanie Reklamacji oraz zarządzania Reklamacjami

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji oraz określenie żądania Klienta. W treści Reklamacji Klient lub osoba składająca Reklamację w imieniu Klienta powinna podać dane umożliwiające jego identyfikację (np. PESEL, REGON, imię i nazwisko, nazwa firmy, nr KRS, adres). Reklamacje niezawierające danych pozwalających na identyfikację Klienta, pozostawia się bez rozpatrzenia.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście w siedzibie Towarzystwa, za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub kuriera na adres siedziby Towarzystwa oraz za pośrednictwem faksu na numer 022 556 88 80;
 - 2) ustnie – w formie telefonicznej, pod warunkiem, że rozmowa jest rejestrowana lub osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa;
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@superfund.com.
3. Reklamacja może być złożona przez przedstawiciela ustawowego lub prawidłowo umocowanego pełnomocnika, przy uwzględnieniu odpowiednich postanowień statutów funduszy i ich prospektów w zakresie reprezentacji Klienta.
4. Uprawniony, uposażony oraz spadkobierca uczestnika Funduszy może złożyć reklamację jedynie w sytuacji, gdy posiada odpowiedni tytuł prawny do dysponowania środkami zgromadzonymi na rejestrze Funduszy, którego Reklamacja dotyczy.
5. Złożenie Reklamacji przez Klienta nie wiąże się z dodatkowymi opłatami na rzecz Towarzystwa.
6. Na życzenie Klienta Towarzystwo potwierdza złożenie Reklamacji.
7. Za datę złożenia Reklamacji rozumie się datę jej wpływu do Towarzystwa.
8. W celu zapewnienia prawidłowego rozpatrzenia przez Towarzystwo Reklamacji wskazane jest jej zgłoszenie przez Klienta niezwłocznie po powzięciu przez niego wiedzy o zdarzeniu będącym przedmiotem Reklamacji.
9. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy właściwości Podmiotów zewnętrznych, Towarzystwo przekazuje taką Reklamację, odpowiednio w części lub w całości do rozpatrzenia przez Podmiot

zewewnętrzny oraz wysyła odpowiednią informację w tym zakresie Klientowi. Zasady przekazywania do Towarzystwa Reklamacji Klientów oraz informacji zwrotnych niezbędnych do ich rozpatrzenia przez Podmioty zewnętrzne są określone w umowie lub w porozumieniu z tymi podmiotami.

10. Osobą odpowiedzialną za nadzorowanie przyjmowania oraz rozpatrywania Reklamacji, a także za kontrolowanie prawidłowości działania Jednostek organizacyjnych Towarzystwa przy rozpatrywaniu Reklamacji jest Inspektor Nadzoru.
11. Informacje o Reklamacjach przyjętych przez Pracowników powinny być niezwłocznie przekazane Inspektorowi Nadzoru:
 - 1) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - 2) w przypadku, gdy nie jest możliwe wykorzystanie poczty elektronicznej, w inny sposób, umożliwiając zapoznanie się Inspektora Nadzoru ze zgłoszoną Reklamacją.
12. W przypadku, gdy podjęcie działań mających na celu rozpatrzenie Reklamacji powinno nastąpić niezwłocznie z uwagi na interes Klienta, Kierownik Jednostki organizacyjnej Towarzystwa, której dotyczy Reklamacja, lub wskazany przez niego Pracownik, może podjąć czynności mające na celu rozpatrzenie Reklamacji bez uprzedniego poinformowania Inspektora Nadzoru. Podjęcie działań, o których mowa powyżej nie zwalnia ww. pracownika z obowiązku niezwłocznego przekazania informacji o zgłoszonej Reklamacji oraz podjętych działaniach Inspektorowi Nadzoru.
13. Inspektor Nadzoru po otrzymaniu informacji, o której mowa w ust. 11 decyduje o przekazaniu Reklamacji Kierownikowi jednostki organizacyjnej Towarzystwa właściwej merytorycznie lub wskazanemu przez niego Pracownikowi, w celu jej właściwego i dokładnego rozpatrzenia. Kierownik Jednostki organizacyjnej lub wskazany przez niego Pracownik zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji, w tym, w zależności od indywidualnego charakteru danej Reklamacji, jest zobowiązany m. in. do wystąpienia o szczegółowe informacje do Podmiotów zewnętrznych współpracujących z Towarzystwem lub wystąpienia o opinię innych Jednostek organizacyjnych Towarzystwa.
14. Reklamacje na postępowanie bezpośrednio Kierownika jednostki organizacyjnej Towarzystwa rozpatrywane są przez Inspektora Nadzoru.
15. Osoba rozpatrująca Reklamację zobowiązana jest do skontaktowania się z Klientem w przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Klienta oraz przygotowania pisemnej propozycji odpowiedzi na Reklamację.
16. Towarzystwo może zażądać od Klienta dodatkowych informacji i wyjaśnień związanych z rozpatrywaną Reklamacją.
17. Podstawową formą udzielenia odpowiedzi na Reklamację jest odpowiedź pisemna w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Możliwe jest dostarczenie odpowiedzi na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek Klienta. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź na Reklamację zostaje udzielona wyłącznie pisemnie w formie papierowej.
18. Po udzieleniu odpowiedzi na Reklamację właściwa merytorycznie Jednostka organizacyjna zobowiązana jest do przekazania kopii dokumentów dotyczących Reklamacji Inspektorowi Nadzoru, przy czym kopia dokumentacji może zostać przekazana na elektronicznym nośniku informacji.
19. W przypadku Reklamacji rozpatrzonej za pomocą poczty elektronicznej Kierownik jednostki organizacyjnej Towarzystwa rozpatrującej Reklamację lub wskazany przez niego Pracownik,

- zobowiązany jest do przekazania Inspektorowi Nadzoru krótkiej notatki ze sposobu rozpatrzenia Reklamacji wraz z kopią korespondencji mailowej dotyczącej Reklamacji.
20. Decyzję o realizacji roszczeń finansowych Klientów podejmuje zarząd Towarzystwa po uprzedniej informacji od Kierownik jednostki organizacyjnej Towarzystwa oraz opinii Inspektora Nadzoru.
21. Pismo z odpowiedzią na Reklamację, skierowane do Klienta powinno zawierać:
- 1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 3) wyczerpującą informację na temat skierowanych zastrzeżeń ze wskazaniem odpowiednich fragmentów statutu, prospektu informacyjnego, umowy lub wzorca umowy oraz gdy to zasadne - stosownych przepisów prawa;
 - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 5) 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 – pouczenie wskazujące na:
 - a) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - b) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego – w odpowiedzi udzielanej Klientom będącym osobami fizycznymi wraz ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, a w przypadku pozostałych Klientów, po rozpatrzeniu odwołania – możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego;
 - c) możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów – w odpowiedzi udzielanej Klientom będących konsumentami, po rozpatrzeniu odwołania.
22. Udzielanie odpowiedzi na Reklamację zgłoszoną przez Klientów powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie nie dłuższym jednak niż 30 dni od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa, z wysyłką na adres wskazany w Reklamacji.
23. W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 22, Towarzystwo wysyła Klientowi lub osobie składającej Reklamację w jego imieniu zawiadomienie obejmujące:
- 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia,
 - 2) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określenie przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
24. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
25. Proces rozpatrywania Reklamacji powinien cechować się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

§4

Wewnętrzne działania następcze

Towarzystwo, po rozpatrzeniu Reklamacji, podejmuje działania zaradcze zmierzające do ograniczenia sytuacji, powodujących występowanie ich w przyszłości, a w szczególności:

- 1) dokonuje identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości, które mogą wpływać na wzrost poziomu ryzyka prawnego i operacyjnego,
- 2) dokonuje identyfikacji nieprawidłowości wskazanych w składanych Reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Towarzystwa i obowiązujących aktów wewnętrznych, jak również z konstrukcji oferowanych produktów,
- 3) dokonuje identyfikacji rzeczywistych i potencjalnych konfliktów interesów,
- 4) zapewnia usunięcie przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości i konfliktów interesów, w tym związanych z konstrukcją produktów,
- 5) dostarcza właściwym organom Towarzystwa, w ramach Systemu Informacji Zarządczej, informacji dotyczących Reklamacji ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§5

Rejestr Reklamacji

1. Inspektor Nadzoru prowadzi Rejestr Reklamacji w formie papierowej lub elektronicznej, w którym ewidencjonowane są wszystkie zgłoszone Reklamacje.
2. Dane w Rejestrze Reklamacji obejmują:
 - 1) numer porządkowy Reklamacji;
 - 2) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego Reklamację;
 - 3) datę złożenia Reklamacji;
 - 4) przedmiot Reklamacji;
 - 5) środki podjęte w celu rozpatrzenia Reklamacji;
 - 6) termin rozpatrzenia Reklamacji;
 - 7) opis ostatecznego rozstrzygnięcia Reklamacji: „uwzględniona”, „uwzględniona częściowo”, „nieuwzględniona”.

§6

Postanowienia końcowe

1. Towarzystwo udostępniana Klientowi Procedurę bezpłatnie na jego żądanie.
2. Procedura wchodzi w życie z dniem podjęcia uchwały Zarządu Towarzystwa o jej przyjęciu.
3. Wszelkie zmiany Procedury wymagają uchwały Zarządu Towarzystwa.